



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

”Asiaan paneutuvaa, ammattitaitoista”  
- aikuissosiaalityön palvelutyytyväisyys  
Keravan sosiaalikeskuksessa

---

Kojo, Emma

2013 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila

”Asiaan paneutuvaa, ammattitaitoista”  
- aikuissosiaalityön palvelutyytyväisyys Keravan sosiaalikeskuksessa

Kojo Emma  
Terveiden edistämisen  
koulutusohjelma, YAMK  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2013

Kojo, Emma

**”Asiaan paneutuvaa, ammattitaitoista” - aikuissosiaalityön palvelutyytyväisyys Keravan sosiaalikeskuksessa**

Vuosi 2013

Sivumäärä 57

---

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Keravan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelutyytyväisyyttä. Aikuissosiaalityö on hakenut paikkaansa sosiaalityön kentällä pidemmän aikaa. Työnkuvien, tarkoituksen ja tavoitteiden asettamisen kanssa on työskennelty hankkeiden ja oman yksikön sisäisen kehittämisen avulla. Palveluita kehitettäessä on tärkeää selvittää asiakkaiden kokemuksia, koska palvelut ovat heitä varten. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvityksen perusteella tunnistaa kehittämistarpeita ja tuottaa kehittämissideoita Keravan kaupungin aikuissosiaalityöhön palveluiden ja asiakastyön kehittämiseksi.

Palvelutyytyväisyyttä kuvattiin asiakaspalautteen avulla. Asiakaspalautetta kerättiin palveluiden saatavuudesta, asiakkaiden saamasta kohtelusta, asiakaslähtöisyydestä ja palveluympäristöstä. Opinnäytetyön aineisto kerättiin käyttämällä kyselylomaketta. Lomaketta jaettiin Keravan aikuissosiaalityön asiakkaille viiden viikon ajan kesällä 2012. Lomakkeita palautui 74, joista kolme hylättiin tyhjinä. Tutkimushenkilöiden määräksi tuli 71 aikuissosiaalityön asiakasta ja vastausprosentiksi 59,70 %. Tulokset analysoitiin Pasw Statistic 18.0 for Windows ohjelmiston avulla.

Opinnäytetyöhön osallistuneet Keravan aikuissosiaalityön asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä palveluun. Tyytyväisimpiä he olivat saamaansa kohteluun ja palveluympäristöön. Tyytyväisiä oltiin palveluiden saatavuuteen ja asiakaslähtöisyyteen. Tulosten mukaan asiakkaita kohdeltiin hyvin. Palveluympäristö koettiin rauhallisena, asiallisena ja kohteliaana. Asiakkaat tunsivat saaneensa avun sosiaalikeskuksessa asioidessaan.

Kehittämistä vaativia asioita olivat työntekijöiden pysyvyys ja ajan saaminen nopeammin, työntekijöiden tavoittaminen paremmin, toimeentulotuen käsittely nopeammin, työntekijöiden ymmärryksen lisääminen asiakkaiden tilanteissa ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntäminen enemmän sekä palveluista lisätiedon saaminen.

Työntekijöiden pysyvyyttä ja ajalle pääsyä nopeammin voi kehittää työnjaon selkiyttämällä, prosessikuvauksen päivittämällä ja alkuarviointitiimin työskentelyn aloittamisella. Yhteinen neuvontanumero ja matalan kynnyksen neuvontapiste lisäisi saatavuutta. Tiedottaminen tarkoin eritellyistä liitteistä ja tilannearvioiden sekä palvelusuunnitelmien ajantasaisuus voi nopeuttaa toimeentulotuen käsittelyä. Kohtelua voi lisätä aikuissosiaalityön tarkoituksen ja tavoitteiden määrittelyllä sekä arvojen laatimisella. Tiedottamista voi kehittää tiedotustaulun lisäämisellä, hakemusten käsittelyajan ja toimeentulotukilaskurin asentamisella internetiin, esitteen tekemisellä aikuissosiaalityön palveluista sekä työntekijöiden tietoisuuden järjestämisellä.

Kojo, Emma

**“Case focused and professional”- Customer contentment at Adult Social Work department at Kerava’s Social Centre**

Year 2013 Pages 57

---

The aim of this thesis was to find out the level of customer contentment at Kerava’s Social Centre. Adult social work has been looking for its place in the field of social work for a long time. Setting targets, job descriptions and purpose for Adult social work has required a lot of work in many projects and developments within Kerava’s Social Centre. When developing services it is important to research experiences and the needs of the customers that the services are for. The target was to recognize areas that need development and produce developmental ideas for the Town of Kerava’s Adult Social Work services and customer service.

Service contentment has been defined with the help of customers` feedback. Feedback was collected about the availability of services, how customers felt they were being treated, how customer-focused the services were experienced and about the service environment. Material for the thesis was collected by using a questionnaire. Questionnaire forms were given to customers in Kerava’s Adult Social Work unit during a five week period in summer 2012. 74 forms were returned of which three were disqualified as empty. Total number of people being surveyed from Adult Social Work’s customers was 71 and answering percentage was 59,70 %. Answers were analyzed with PASW Statistics 18.0 for Windows software.

Kerava’s Adult Social Work customers who participated in the survey were very satisfied with the service they had been provided. Most satisfied they were with the treatment they had experienced and the service environment. They were satisfied with the availability of the services and the commitment towards customers’ needs. According to the results customers experienced that they were being treated well. Service environment was experienced tranquil, relevant and polite. Customers felt they had got help when visiting the Social Centre.

Areas of development are stability and contacting of the employees in the Social Centre, appointment availability, processing time of income support applications, growing awareness and understanding of the employees in customers’ situations, increasing the amount of discretionary income support and providing further information about the services.

Stability and better availability of the social workers could be developed by clarifying job description by delegating, updating the process description and by starting up an initial assessment team. Combined telephone information line and low profile information point could increase the availability. Informing about specified attachments, up to date evaluations of the situations and service plans could speed up the processing time of income support applications. Defining service plans and values for Adult Social Work could help to improve the level of how customers felt they were being treated. Setting up an information board and internet calculators for processing time of the applications and income support, producing a leaflet of Adult Social Work services for customers could be seen as improvement of sharing information to the customers as well as organizing information bulleting for the employees.

Key words: adult Social work, service contentment, quality of service

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Aikuissosiaalityö kunnan palvelutuotannossa .....	7
2.1	Aikuissosiaalityö osana lakisääteisiä palveluja.....	7
2.2	Aikuissosiaalityön palvelut.....	8
2.3	Tilannearvio ja palvelusuunnitelma osana suunnitelmallista työtä .....	10
3	Palvelun laatu kuntatyössä.....	12
3.1	Palvelun laadun arviointi .....	12
3.2	Palvelulaadun ja vaikuttavuuden varmistaminen .....	13
4	Palvelutyytyväisyys aikuissosiaalityössä .....	14
4.1	Asiakslähtöisyyden merkitys .....	15
4.2	Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde.....	16
4.3	Eettisyyden ja arvojen merkitys.....	18
5	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite .....	19
6	Opinnäytetyön empiirinen toteutus .....	20
6.1	Tutkimusympäristön esittely .....	20
6.2	Aineistonkeruun kuvaus ja tutkimushenkilöiden valinta .....	21
6.3	Aineiston käsittely ja analyysi .....	23
7	Opinnäytetyön tulokset .....	24
7.1	Vastaajien taustatiedot .....	24
7.2	Asiakkaiden tyytyväisyys palveluiden saatavuutta kohtaan .....	26
7.3	Asiakkaiden kokemus kohtelusta .....	29
7.4	Asiakslähtöisyys aikuissosiaalityössä.....	30
7.5	Asiakkaiden kokemus palveluympäristöstä .....	31
8	Pohdinta .....	35
8.1	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	35
8.2	Opinnäytetyön päätulokset ja tulosten vertailua.....	37
8.3	Aikuissosiaalityön palveluiden kehittämideoita ja jatkotutkimusaiheita.....	39
	Kuviot .....	46
	Taulukot .....	47
	Liitteet.....	48

## 1 Johdanto

Suomalaiselle sosiaalityölle on ollut ominaista vahva kytkös yhteiskunnallisen järjestelmän määrittämiin toimintatapoihin ja tehtäviin (Raunio 2004, 6). 1990- luvun lopulla ja 2000- luvulla pienituloisuus, köyhyys ja eriarvoisuus tulojen suhteen kasvoivat Suomessa. Yhä edelleen suomalaisten arkielämään kuuluvat pitkäaikaistyöttömyys ja taloudellinen epävarmuus. (Forsen, Roivainen, Ylinen & Heinonen 2012, 14- 15.) Tällä hetkellä sosiaalityön positiivisena tehtävänä on työskentely osallistavan yhteiskunnan aikaansaamiseksi (Raunio 2006, 17).

Aikuissosiaalityön kehittäminen on ajankohtainen aihe. Maailmanlaajuinen taloudellinen tilanne johtaa usein työttömyyden lisääntymiseen, sosiaalisten ongelmien kasautumiseen ja syrjäytymiseen. Sosiaali- ja terveystalouden on tärkeää kehittyä muuttuvan ja kehittyvän maailman rinnalla, jotta palvelut voidaan taata kuntalaisille. Mitä tulisi muuttaa ja kehittää, jotta palvelutyytyväisyys parantuisi?

Työskentelen aikuissosiaalityössä. Opiskeluiden myötä minulle syntyi idea yhdessä esimiehen kanssa tehdä opinnäytetyö aikuissosiaalityöstä. Alun perin oli tarkoitus tehdä toimintatutkimus, mutta suunnitelmien edetessä aihe rajautui asiakkaiden palvelutyytyväisyyden selvittämiseen ja kehittämisehdotusten laatimiseen. Asiakkaat ovat keskeisessä asemassa palveluita kehitettäessä, koska palvelut ovat heitä varten. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää Keravan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelutyytyväisyyttä. Tavoitteena on selvityksen perusteella tunnistaa kehittämistarpeita ja laatia ideoita Keravan kaupungin aikuissosiaalityöhön palveluiden ja asiakastyön kehittämiseksi tulevaisuudessa. Asiakkaiden kokemuksia selvitetään Hannele Hiidenhovin laatiman asiakaspalvelukyselyn avulla, jota on hyödynnetty mukailen tässä opinnäytetyössä.

Muurin (2008, 5) tutkimuksen mukaan ihmisten tyytymättömät mielipiteet sosiaalipalveluita kohtaan ilmentävät tarvetta kehittää ja uudistaa palveluita. Sosiaalipalveluissa kansalaisten ja asiakkaiden mielipiteiden sekä näkemyksien huomioiminen on entistä keskeisempää. Muurin tulosten mukaan pääosa ihmisistä pitää sosiaalipalvelujärjestelmää hyvänä. Tällainen tulos antaa perusteita edelleen kehittää ja ylläpitää kohtuuhintaisia ja asiakaslähtöisiä sosiaalipalveluja.

Lainsäädäntö, palvelujen laatu ja saatavuus sekä asiakkaan saama kohtelu vaikuttavat asiakkaan asemaan. Lainsäädäntö raamittaa sosiaalityötä, mutta laadukas palvelu sisältää muuta kuin lakisäateisten palvelujen tuottamisen asiakkaille. (Paavilainen 2010, 34.) ”Sosiaalityö yhteiskuntapoliittisena toimintana ei ole paljonkaan arvoista, ellei sen työntekijöillä ole rohkeutta asettua niiden ihmisten puolelle, jotka eivät voi puolustaa elämisoikeuttaan suorituksilla, selviytymisellä tai kunniallisella elämäntavalla” (Särkelä 2001, 19).

## 2 Aikuissosiaalityö kunnan palvelutuotannossa

Aikuissosiaalityö on osa kuntien palvelutuotantoa. Aikuissosiaalityö kuuluu lakiin sidottuihin palveluihin. Lainsäädäntöä ei voi sivuuttaa sosiaalityöstä puhuttaessa. Aikuissosiaalityön käsite on laaja ja siihen sisältyy erilaista palvelua eri sektoreilla. Kuntien välillä on eroja miten aikuissosiaalityö toteutuu käytännössä. Opinnäytetyössä tarkastelen sosiaalivirastoissa tehtävää aikuissosiaalityötä yleisesti.

Kuvaan tässä luvussa lainsäädännön suhdetta aikuissosiaalityöhön. Lisäksi tarkastelen sosiaalivirastojen aikuissosiaalityössä olevia palveluita ja toimintatapoja, joita ovat muun muassa toimeentulotuki, tilannearvioiden ja palvelusuunnitelmien laadinta sekä palveluohjaus. Moniammatillisuus ja verkostotyö kuuluvat osana suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Nämä ovat työvälineitä, joiden avulla sosiaalityön suunnitelmallisuudesta tulee näkyvää asiakkaalle, työntekijöille ja organisaation johdolle.

### 2.1 Aikuissosiaalityö osana lakisäätteisiä palveluja

Sosiaalihuoltolain 1§:n mukaan ”sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksittäisen henkilön, perheen ja yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä” (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 60).

Lainsäädäntö määrittää asiakkaan asemaa perustuslaista lähtien. Lainsäädäntö määrää oikeudet ja käytännöt etuuksiin ja palveluihin. Sosiaalityön eettiset ohjeet ja kunnallisen sosiaalityön hallinnolliset reunaehdot määrittävät kohtaamista. Varsinainen ja todellinen kohtaaminen tapahtuu silloin, kun asiakas saa henkilökohtaisen asiakkuuden. Kyseessä on kohtaaminen, vuorovaikutus, kuulluksi tuleminen ja asiakasprosessin eteneminen. (Nummela 2011, 13.)

Sosiaalityön yhteiskunnallisena tehtävänä on ajaa asiakkaiden etuja ja tukea heitä (Laitinen & Pohjola 2010, 13). Sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan tavoitteisiin kuuluvat ihmisten toimintakyvyn ylläpitäminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Niiden avulla pyritään turvaamaan kaikille kohtuullinen elintaso. Tärkeimpiin yhteiskuntapoliittisiin tavoitteisiin kuuluu köyhyyden ja huono-osaisuuden ehkäiseminen. (Forssen, Roivainen, Ylinen & Heinonen 2012, 15.) Sosiaalityön keinoin pyritään parantamaan puutteellisissa sosiaalisissa oloissa ja vaikeiden elämäntilanteiden kanssa elävien kansalaisten oloja sekä vähävoimaisten yksilöiden ja ryhmien osallisuuden, toimintaedellytysten ja elämänotteen vahvistamista (Sosiaalityö oppiaineena 2012; Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 211).

Sosiaalityö kuuluu osaksi julkista palvelujärjestelmää (Pohjola, Kemppainen & Väyrynen 2012, 9). Nummelan (2011, 27) mukaan sosiaalityössä ja erityisesti aikuissosiaalityössä hoidetaan ne tehtävät ja laiminlyönnit, jotka ovat jääneet hoitamatta muilla sektoreilla. Hänen mielestään aikuissosiaalityössä ei voida korjata ensisijaisempien järjestelmien aikaansaamia ongelmia.

Sosiaalityön ydin on työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa, joissa ollaan lähellä ihmisten arkea ja arjen ongelmia. Sosiaalityötä ei olisi olemassa ilman asiakaskontakteja. (Juhila 2006, 11.) Asiakkaan ja sosiaalihuollossa toimivien henkilöiden oikeusturvaa ja keskinäistä luottamusta lisäävät yksityiskohtaiset tietosuojat ja asiakastietojen käsittelyä koskevat säädökset. Lain mukaan asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun, saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä, saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista sekä oikeus asiakaslähtöiseen ja suunnitelmalliseen palveluun, joka on kirjattu huolto- tai palvelusuunnitelmaan. Lisäksi asiakkaalla on oikeus mielipiteisiin, toivomuksiin ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Asiakkaan velvollisuutena puolestaan on antaa hänen asiaansa hoitavien käyttöön kaikki ne tiedot, joita tarpeellisen sosiaalihuollon järjestämiseen tarvitaan. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 386- 387.)

Aikuissosiaalityö on vakiintunutta toimintaa ammatillisine käytäntöineen (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 201). Asiakastyön tavoitteena on saada muutos asiakkaan elämänhallinnan parantamiseksi ja ongelmien ennaltaehkäisemiseksi. Tarkoituksena on parantaa ja ylläpitää asiakkaan arjessa selviytymistä ja asiakkaan oman toimintaympäristön vuorovaikutussuhteita sekä tukea taloudellisesti toimeentulotuen avulla. Sosiaalityön suunnitelman avulla on tarkoitus tukea asiakasta hänen omien voimavarojen löytämisessä ja kohdentamisessa. Sosiaalityön suunnitelmat tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Aikuissosiaalityö pitää sisällään sosiaaliturva-, päihde- ja mielenterveys-, kriisi-, vammais- ja vanhus- sekä maahanmuuttajatyötä. Lisäksi vastuualueeseen kuuluu ennaltaehkäisevä lastensuojelutyö ja yleinen sosiaaliturvaan liittyvä neuvonta ja ohjaus. Aikuissosiaalityön kokonaisuuteen kuuluvat asiakastapaamiset, palvelu- ja hoitosuunnitelmat, verkostotyö, sosiaalinen luototus, kuntouttava työtoiminta, välitystilipalvelut sekä eläkeselvitykset ja toimeentulotukityö. (Raivio & Rantasalmi 2007- 2008, 5.)

## 2.2 Aikuissosiaalityön palvelut

Aikuissosiaalityön eri muodot ovat sosiaali-, byrokrania-, muutos-, akuutti-, professio-, aktiivointi-, psykososiaalinen-, kontrolli-, tunne-, verkosto- ja reflektiivinen työ sekä metodinen sosiaalityö ja palveluohjaus (kts. Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 200; Raunio 2004, 131).



Sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksella on merkitystä. Sosiaalityö ei ole pelkästään vain yleisten palvelutarpeiden asiakaslähtöistä tyydyttämistä vaan myös hankalien ongelmatilanteiden selvittämistä, muutosten tavoittelua ja moninaisten ongelmien ratkaisemista. Usko asiakkaaseen on keskeinen sosiaalityön onnistumisen edellytys. (Raunio 2004, 84, 131; Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 211.)

Asiakkuuksien kestot vaihtelevat. Toisinaan asiakkuus saattaa kestää muutaman tapaamisen ja toisinaan yhteistyö vaatii vuosia kestävästi asiakassuhteen riippuen henkilön tai perheen palvelutarpeista. Tilapäinen toimeentulotuen tarve synnyttää lyhytkestoisia asiakkuuksia, johon ei liity muita palvelun tarpeita. Tällöin varsinaista asiakasprosessia ei käynnistetä. Asiakasprosessin päättäminen puolestaan perustuu asiakkaan tai perheen kokonaistilanteen arviointiin asiakkaan kanssa yhdessä. (Nummela 2011, 61.)

Keskeisen asiakasryhmän aikuissosiaalityössä muodostavat toimeentulotukea tarvitsevat ihmiset, jolloin myös elämänhallinnan ongelmat korostuvat ihmisten tilanteissa. Taloudellinen avustaminen eli toimeentulotuen myöntäminen on osa aikuissosiaalityön palveluita. (Nummela 2011, 27; Heinonen ja Mustonen 2006, 57- 58.)

Aikuissosiaalityöhön kuuluu neljä kehystä, jotka ovat sosiaalihuollollinen-, henkilökohtainen-, kollegiaalis-yhteisöllinen- sekä ammatillinen kehys. Sosiaalityössä sosiaalihuollollinen kehys näkyy lakisäätöissä tehtävissä, kuten taloudellisessa avustamisessa, johon kuuluvat vallan ja kontrollin elementit. Kollegiaalis-yhteisöllisellä kehyksellä tarkoitetaan, että sosiaalityöntekijät tekevät yhteistyötä oman työyhteisönsä ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Henkilökohtaisessa kehyksessä sosiaalityöntekijän oma persoona ja yksityinen minä tulevat esiin, jotka vaikuttavat sosiaalityöntekijän toiminnassa ja taustalla jonkin verran. Ammatillinen kehys kuvaa sosiaalityöntekijöiden työtä kokonaisvaltaisesti. Tähän kuuluu sosiaalityön tehtävissä vaadittava asiantuntijuus, vaadittavat tiedot, taidot ja menetelmien hallinta sekä eettisyyden tiedostaminen ja sen huomioiminen käytännön sosiaalityössä. (Heinonen & Mustonen 2006, 61-66.)

Usein asiakkaat saattavat hakea palveluita monista paikoista, joihin kuuluvat muun muassa terveyskeskuksen omalääkäri, sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijä, koulun henkilökunta tai perheneuvoja. Asiakkaan moninainen ja ongelmallinen tarvetila johtaa ammattilaisen tarkastelemaan asiakkaan auttamista yli sektorirajojen. Tällöin yhteistyö asiakkaan auttamiseksi vaatii rajojen ylittämistä ja moniammatillisen yhteistyön syntymistä. Sektorirajat ylittävällä verkostotyöllä on tarkoituksena tuottaa uudenlaista ja kokonaisvaltaista osaamista, jonka tavoitteena on auttaa asiakasta ja tuottaa palvelut tehokkaammin. (Poikela 2010, 112, 227.)

Moniammatillisuus on eri ammattiryhmien omien asiantuntijoiden yhteistyötä. Tällaisella työskentelymallilla voidaan vastata omalta osaltaan sosiaalityön kehittämispaineisiin. Työmuoto on yleistynyt useissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteissä. Usein kuitenkin työskennellään rinnakkain ja riittävästi ei hyödynnetä moniammatillisen tiedon prosessointia. (Forssén, Nyqvist & Raitanen 2009, 3.)

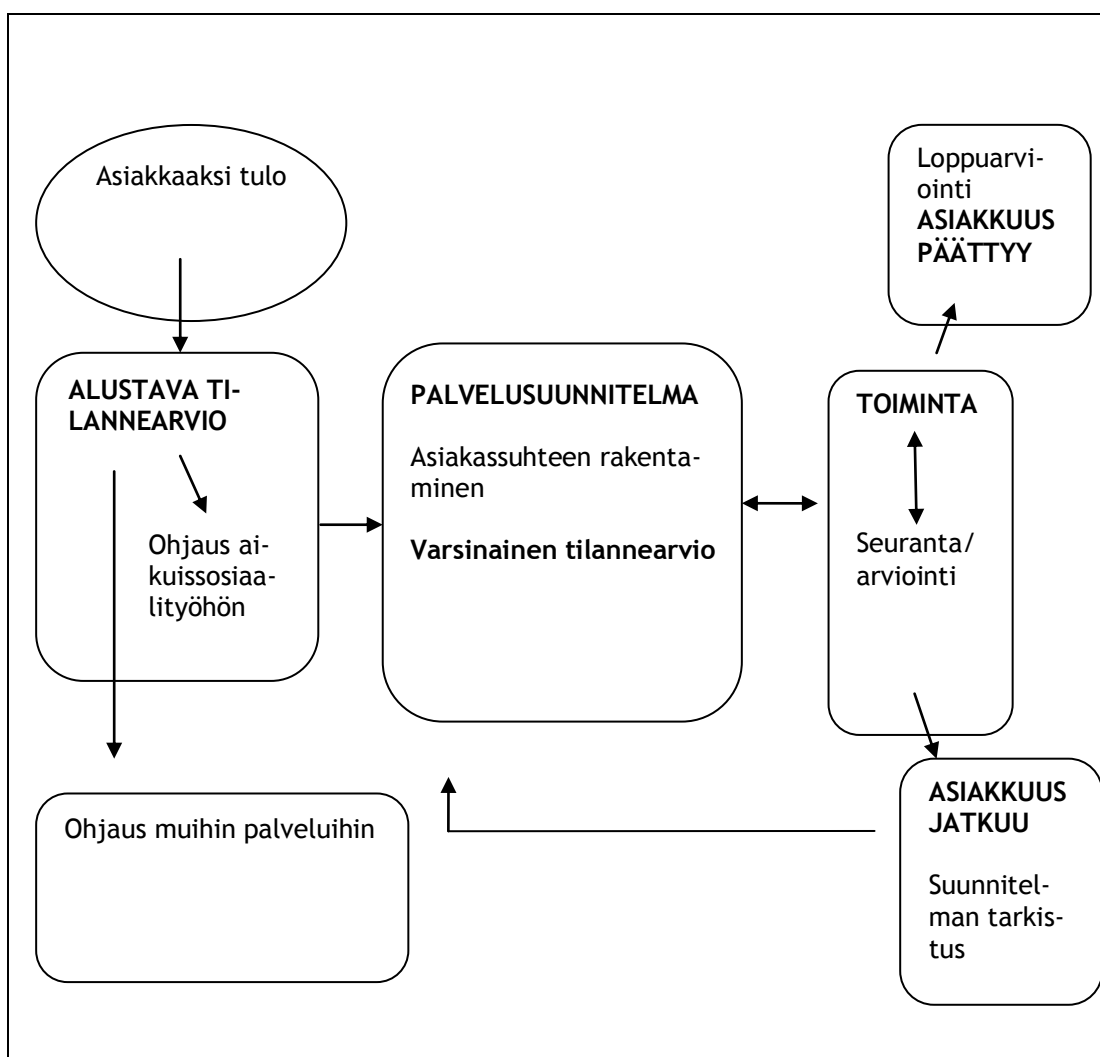
Monimutkaistuvat erilaiset sosiaaliset ongelmat houkuttelevat erikoistumaan, paloitlemaan ja viipaloimaan elämäntilanteita hallitummiksi kokonaisuuksiksi ja ongelmiksi. Tästä seuraa ”luukuttaminen”, jolloin palvelut ja auttamistahot saadaan eri yksiköistä ja asiakkaat saattavat kulkea oman onnensa ja tukiverkkonsa varassa etsimässä tarvitsemaansa palvelua ja auttamistahoa. Sosiaalihuollon omat käytännöt eivät välttämättä ole kunnossa ja ongelmia saattaa esiintyä palveluiden saatavuudessa. Asiakas ei välttämättä aina ole psyykkiseltä voimiltaan sellainen, että hän jaksaisi kysellä oikeuksiensa perään, ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen ja tarvittaessa tehdä muistutusta saamastaan kohtelusta. (Strömberg-Jakka & Karttunen 2012, 151, 326.)

Sosiaalityöntekijät tiedostavat sosiaalityön haasteellisuuden, sen monet roolit ja heihin kohdistuvat odotukset. Työntekijän tulee olla motivoitunut, jotta hän kykenee motivoimaan myös vähemmän aktiivisia asiakkaita. Sosiaalityöhön panostaminen edellyttää aikaa, jotta työntekijä todella voi paneutua asiakkaan tilanteeseen. Onnistuneen sosiaalityön tuloksena asiakkaan elämänlaatu paranee ja asiakas saa tarvitsemansa palvelut. (Paavilainen 2010, 97.) Ongelmien ratkaisuyritykset vaativat laajaa ymmärrystä ja monitahoisia interventioita. Sosiaalityöntekijät tietävät, että ihmisten arvot, palvelutarpeet, elämäntilanteet ja toimintaedellytykset eivät noudata toimintasektoreiden, lainsäädännön tai organisaatio- ja hallintodokumenttien ideaalimaailmaan sisältyviä aikatauluja, mallinuksia ja oletuksia. (Strömberg-Jakka & Karttunen 2012, 7- 8.)

### 2.3 Tilanearvio ja palvelusuunnitelma osana suunnitelmallista työtä

Ammatillisen sosiaalityön ajatellaan rakentuvan ongelmasta, tavoitteesta ja välineiden käytöstä. Kyseessä on suunnitelmallinen ote, joka perustuu huolelliseen tilanearviointiin, sen pohjalta asetettuihin muutostavoitteisiin ja välineiden valintaan tavoitteen saavuttamiseksi. Asiakkaan kanssa tehtävät palvelusuunnitelmat ovat lisääntyneet sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suunnitelmien tekemiseen velvoittaa myös sosiaalilainsäädäntö. Looginen muutostyön ketju syntyy arvioinnista, suunnitelmasta ja kuntouttamisesta. (Kuvio 1.) Aikuissosiaalityön menetelmien kokonaisuuteen kuuluu osana palveluohjaus, jolloin työntekijä huolehtii, että asiakas tietää hänelle kuuluvat sosiaaliturvaetuudet ja -palvelut, ohjaa niiden hakemisessa ja tarvittaessa myös järjestää niitä. Palveluohjaus rakentuu tilanearviosta, suunnitelmasta ja kuntouttamisesta, vaikka ohjauksella on kuitenkin itsenäisempi osa aikuissosiaalityön työme-

netelmissä. (Jokinen & Juhila 2008, 17, 24 - 25.) Palveluohjauksessa on kyse koordinoituvuudesta, jolla tuodaan yhteistoiminnallisuus eri organisaatioiden ja hallintokuntien välille. Lisäksi palveluohjaaja ottaa järjestelmän näkökulmasta vastuun asiakkaan kokonaistilanteesta. (Forssén, Nyqvist & Raitanen 2009, 8.) Asiakas on aina suhteessa julkiseen hallintoon ja asiakasprosessi käynnistyy, kun henkilön lähiyhteisö, hän itse, viranomainen tai muu taho ilmoittaa palvelutarpeesta. Asiakasprosessin alkamisesta vastuussa oleva työntekijä päättää, otaanko asiakas sosiaalihuollon ja sosiaalipalveluiden piiriin ja edellyttääkö tilanne palvelutarpeen arviointia. (Nummela 2011, 60.)



Kuvio 1: Tilannearvion ja palvelusuunnitelman suhde (Raivio & Rantasalmi 2007- 2008, 25.)

Hyvään asiakaspalveluun kuuluu, että palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Se tarkistetaan tietyin väliajoin ja molemmat allekirjoittavat sen sitoutuen suunnitelman toteuttamiseen kaikin mahdollisin keinoin. Tällöin suunnitelmasta tulee molempia velvoittava yhteinen sitoumus. Vain näin toimiessa oikeudet ja velvollisuudet kohtaavat. Ideaalitilanteessa yksi palvelusuunnitelma kattaisi asiakkaan tilanteen edellyttämät palvelut kokonaisuudessaan.

saan ja eri palvelusektoreiden toiminnot sovitettaisiin yhteen. (Laitinen & Pohjola 2010, 51.) Huolimatta pyrkimyksestä asiakaslähtöisyyteen asiakassuunnitelmia laadittaessa, tulokset osoittavat, että suunnitelma tehdään usein asiantuntijakeskeisellä työotteella. Asiakkaan näkemyksestä ei synny keskustelua ja tulokset kirjataan työntekijän kokemuksesta käsin. (Poikelä 2010, 128.)

Sosiaalityöntekijän tulee auttaa asiakasta hänen ongelmissaan ja pyrkiä parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. Särkelän (2001, 14- 15) mukaan työntekijän nähdessä vain yhteiskunnalliset rakenteelliset tekijät, saattaa työntekijä sivuuttaa ongelmista kärsivien ihmisten yksilöllisen ja akuutin hädän.

### 3 Palvelun laatu kuntatyössä

Palvelun laatu kuuluu olennaisena osana palvelutyytyväisyyteen. Laatu kertoo, kuinka hyvää ja tasokasta palvelu on. ”Sosiaalipalvelujen laatu määritellään ennen kaikkea avuntarvitsijan palvelutarpeeseen vastaamisena” (Virkki, Vartiainen, Kettunen, Heinämäki 2011, 87). Aikuis-sosiaalityön palvelulaatuun sisältyy työn organisointi ja sujuvuus, palvelun oikea-aikaisuus, suunnitelmallisuus, kohtelu, kohtaaminen, seuranta ja arviointi.

Tässä luvussa kuvaan palvelulaadun varmistamista arvioinnin ja asiakaskyselyiden avulla kunta- ja sosiaalityössä. Kuvaan myös palvelun laadun merkitystä yleisesti aikuissosiaalityössä.

#### 3.1 Palvelun laadun arviointi

Palveluiden organisoinnissa ja arvioinnissa riippuvuussuhteiden tarkastelu on keskeistä, koska kunnalliset palvelut ovat jatkuvassa muospaineessa (Nakari & Sjöblom 2009, 5). Kaupunkisosaalityön ja sosiaalipolitiikan haasteena on muutoksien ennakoiminen ja niihin vastaaminen. Kaupungeille on tyypillistä uusien elämäntapojen ja ilmiöiden syntyminen, joiden kanssa myös sosiaalityö toimii. Kaupungeissa tehtävän sosiaalityön tulisi irrottautua virastotaloista arjen uusille areenoille. (Kopomaa & Meltti 2005, 7, 8.) Erialaisten asiakkaiden ja asiakasryhmien palvelutarpeiden tarkasteleminen edellyttää asiakkaiden ja asiakaspiirin parempaa tuntemista. Asiakaskunnan tunteminen mahdollistaa suunnitelmallisemman työn, jossa työmenetelmien kehittäminen on mahdollista ja työtä voi kohdentaa oikeisiin ja tarpeellisiin asiakastyön kohtiin. Työ saattaisi muuttua ja painopiste siirtyä varhaisen tuen suuntaan. (Jouttimäki, Kangas & Saurama 2011, 15.)

Tärkeää olisi saada luotettavaa tietoa, miten sosiaalityön vaikutukset näkyvät pidemmän ajan kuluessa asiakkaiden elämässä. Voi olla, että toimivakaan palvelu ei välttämättä edistä odotettuja ja toivottuja muutoksia, vaikka asiakas olisikin tyytyväinen. Tästä syystä keskeistä on

tutkia ja arvioida, mitä vaikutuksia sosiaalityön palveluilla on yhteiskunnallisella tasolla. (Pohjola, Kemppainen & Väyrynen 2012, 80, 89.)

Rakenteiden uudistaminen ei takaa palvelutoiminnan arjen sujuvuutta. Vain niitä uudistamalla voidaan vaikuttaa toimintaa koskeviin muutoksiin, joiden avulla voitaisiin kehittää palvelujen laadun paranemista ja niiden tehokasta tuottamista henkilöstöllä. Tärkeää on huomioida, että työntekijät pystyvät hyödyntämään osaamistaan ja viihtyisivät työssään. (kts. Nakari & Sjöblom 2009, 18.)

Mikäli työntekijöiden kuormitus lisääntyy kustannustehokkuutta ylläpitämällä, vaikuttaa se herkästi työelämän laatuun negatiivisesti. Henkilöstön työelämän laadun ja asiakkaiden palvelutyytyväisyyden välillä tilastollinen merkitsevyys on korkea ja se on positiivinen. Henkilöstöjohtaminen nousee keskeiseksi ulottuvuudeksi palvelutyytyväisyyden kannalta. Vaikka asiakkaiden palvelutyytyväisyys ja henkilöstön hyvinvointi osittain tukevat toisiaan, saattaa eroavaisuuksia syntyä. Usein kyseessä saattaa olla henkilöstöresursointiin ja palvelurakenteeseen liittyvät tekijät. (Nakari & Sjöblom 2009, 5.)

### 3.2 Palvelulaadun ja vaikuttavuuden varmistaminen

Nakarin ja Sjöblomin (2009, 25) mukaan ”tasapaino kustannustehokkuuden, henkilöstövoimavarojen sekä kuntalaisten palvelutyytyväisyyden välillä on tuloksellisen palvelutoiminnan perusedellytys.” Reinboth (2008, 5) on tulkinnut asiakaspalvelun laadusta huolehtimisen jäävän usein asiakaspalvelutyötä tekevien vastuulle. Asiakaspalvelun kehittäminen ja ylläpitäminen lähtee hänen mukaansa johtamisesta. Kuitenkin se tarvitsee panostusta jokaiselta organisaatiosta kuuluvaltakin.

Kuntia ja palvelutuotantoa koskevissa arvioinneissa on alettu kiinnittää huomiota käyttäjänäkökulman merkitykseen. Keskeisenä arviointiominaisuutena pidetään käyttäjäryhmien määrittelemistä ja mahdollisimman monen käyttäjänäkökulman huomioon ottamista. Asiakaskyselyt voi olla yksi vaikuttamisen muoto. Kyselyiden avulla asukkaat voivat vaikuttaa kunnan toimintaan arvioimalla sitä ja samalla he saavat tietoa, kuinka hyvin se on onnistunut palvelutehtävässään. (Olin, Pekola-Sjöblom & Sjöblom 2004, 7.)

Kunnan palveluja kehittäessä arviointi toimii tärkeänä työkaluna. Tällä hetkellä arviointia edellytetään sovellettavan jokapäiväiseen työhön. Arvioinnin tulee olla järjestelmällistä, luotettavaa, dokumentoitua ja tietojen oltava kattavia, jolloin ne kertovat toiminnan vaikuttavuudesta, taloudellisuudesta ja tehokkuudesta. Juuri arvioinnissa käytetään paljon asiakas- ja käyttäjäkyselyitä. (Olin, Pekola-Sjöblom & Sjöblom 2004, 17.)

Sosiaalityön arvioinnin takaaminen vaatii kehittyäkseen vankkoja käytännön toimia, tahtotilaa ja ratkaisuja. Omaa työtä ja palveluita on mahdollisuus kehittää paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi ja vaikuttavammiksi, kun työntekijät, johto ja päättäjät yhdessä oppivat aikaisempaa paremmin suuntaamaan toimintaansa tuotetun tiedon avulla. Tämä edellyttää tuekseen uudistusmyönteisen toimintaympäristön. (Pohjola, Kemppainen & Väyrynen 2012, 91, 101.)

Sosiaalityön vaikuttavuuden tutkiminen vaatii vaikuttaviksi aiottujen palvelujen ja toimintojen systemaattista tutkimista ja analysoimista (Pohjola, Kemppainen & Väyrynen 2012, 7). Sosiaalitoimistoissa tehtävästä asiakastyöstä on vähän tutkittua tietoa. Sosiaalityöntekijöillä on usein vähän tietoa omasta asiakaskunnasta, heidän palveluihin ohjautumisesta, määrästä, asiakkuuden syistä, kestoista ja päättymisistä. Asiakastyön tuloksena ei riitä pelkkä työntekijän arvio vaan se edellyttää systemaattisesti tuotettua tietoa, jonka avulla saadaan työntekijöiden tekemä työ näkyväksi. (Pohjola, Kemppainen & Väyrynen 2012, 43.)

Palveluiden laatua ja vaikuttavuutta arvioitaessa asiakkaiden omat arviot ovat keskeisiä työn vaikuttavuudesta ja elämäntilanteiden muuttumisesta. Asiakkaan tilanteesta tulee kerätä tietoa tapauskohtaisesti koko asiakasprosessin ajan. Tärkeää on huomioida asiakas kokonaisvaltaisesti ja huomioida koko palvelujärjestelmästä saatavat tiedot. Palvelun vaikuttavuuden tärkeä mittari on asiakas. Ihminen pystyy itse tunnistamaan milloin on tullut autetuksi. Arjen selviytymistä tukevia auttamisjärjestelmiä, hyviä käytäntöjä ja vaikuttavia palveluita mietittäessä asiakas on paras asiantuntija kertomaan kyseisistä asioista. (Pohjola, Kemppainen & Väyrynen 2012, 62, 116, 303.) Sosiaalityössä on olennaista, miten toimintaa, sosiaalityön laatua ja vaikutuksia seurataan ja arvioidaan (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 38).

Asiakaskyselyihin on kuitenkin syytä suhtautua kriittisesti. On tärkeää huomioida, etteivät kyselyt voi toimia kaikenkattavana toiminnan kehittämisvälineenä. Usein ajatellaan, että kohtuneiden palvelujen laadun tulisi johtaa parempaan palvelutyytyväisyyteen. Näin ei välttämättä kuitenkaan ole. Toiminnan sisältöjen muuttuessa usein myös palvelun käyttäjien odotukset muuttuvat. Esiin on noussut, että erilaiset odotukset, eivät niinkään erilaisuudet palvelun laadussa määrittävätkin tyytyväisyystason. (Olin, Pekola-Sjöblom & Sjöblom 2004, 7.)

#### 4 Palvelutyytyväisyys aikuissosiaalityössä

Palvelutyytyväisyys syntyy asiakkaiden kokemuksista saamaansa palvelua kohtaan. Aikuissosiaalityön palvelutyytyväisyyteen kuuluu asiakaslähtöisyys, asiakkaan kohtaaminen, työntekijän ja asiakkaan välinen suhde ja kohtelu. Tärkeää on myös kuulluksi tulemisen kokemus sekä asiakkaan tukeminen, ohjaus ja neuvonta. Ennen kaikkea keskeistä on läsnä oleva kohtaaminen, johon sisältyy eettisten ohjeiden noudattaminen.

Tässä luvussa kuvaan asiakaslähtöisyyden merkitystä aikuissosiaalityössä. Lisäksi tarkastelen asiakkaan ja työntekijän välistä asiakassuhdetta. Kuvaan myös eettisyyden ja arvojen merkitystä.

#### 4.1 Asiakaslähtöisyyden merkitys

Sosiaalialan ammatillisen työn keskeinen periaate on asiakaslähtöisyys. Sosiaalialan ammattilainen toimii havaitsemiensa epäkohtien poistamiseksi ja pyrkii omalla ammatillisella toiminnallaan edistämään asiakaslähtöisyyttä kaikilla organisaation tasoilla. Ihmisten oikeuksiin puututtaessa toiminnan tulee olla ehdottomasti lakiin perustuvaa. (Nirhamo, Alanko-Nuikkinen, Autti, Kivinen, Koskinen, Kumpula, Mäkinen, Seppälä, Sinko & Tuusa 2005, 5, 11.)

Palvelukokonaisuuden keskeisiä tekijöitä tulee miettiä, jotta hyvän asiakaspalvelun toteutuminen onnistuu. Perustana pidetään ihmisten kunnioittamista. Näkemys asiakkaan toiveista ja tarpeista lähtevästä palvelukuluttuurista on kehittynyt hitaasti sosiaalityössä ja sen toteuttamiseksi on työskenneltävä jatkuvasti. Asiakkaat kokevat hyvän kohtelun tunnuspiirteiden olevan miltei samat lainsäädännön kanssa; ”luottamuksellisessa suhteessa tarvitaan asiakaslähtöistä, kokonaisvaltaista ja asiakasta arvostavaa työskentelyä.” (Laitinen & Pohjola 2010, 45, 172.)

Asiakaspalvelutoiminnasta puhuttaessa korostetaan empatian merkitystä. Henkilökunnan riittävät taidot hallita asiakastilanteita on perusta hyvälle asiakaspalvelulle. Työskenneltäessä liukuhihnopalvelumallisesti ja byrokraattisesti asiakas usein unohtuu. Tällöin ei ole mietitty, miten käytännössä asiakkaiden tarpeet tyydyttyvät ja kuinka heidän ongelmat ratkaistaan, vaan toimintaa säätelevät säännöt ja määräykset. Asiakas on epätietoinen, saa mahdollisesti ristiriitaisia tietoja, joutuu odottamaan ja kulkemaan luukulta luukulle. (Reinboth 2008, 5.)

Reinbothin (2008, 11, 82) mielestä liukuhihnamentaisesta asiakaspalvelusta tulisi pyrkiä mahdollisuuksien mukaan pois. Tällöin toiminnan lähtökohdaksi tulisi ottaa asiakas. Organisaatiokennetta tulisi selkiyttää ja keventää, kaiken raportoinnin tarpeellisuus kyseenalaistaa, palveluketjuja virtaviivaistaa ja avoimuutta sekä tiedonkulkua kehittää. Lisäksi asiakkaalle tulisi nimetä yhteyshenkilö, painottaa henkilökunnan palvelutaitoja sekä nähdä organisaatio asiakkaalle lisäarvoa tuottavana kokonaisuutena. Tärkeää on muistaa, että ”henkilökunta luo asiakaspalvelun.”

Asiakastyössä luottamuksellisen suhteen syntyminen asiakkaan ja työntekijän välille on tärkeää. Tällöin molemmat voivat sitoutua, että yhdessä pyritään johonkin hyvään, johon molemmat voivat vilpittömästi sitoutua. Työskentelysuhteessa asiakkaan tulisi olla orientoitunut

työskentelyyn. Tällöin hän tietää koko ajan missä mennään ja mitä seuraavaksi tapahtuu. (Särkelä 2001, 34, 69.)

Sosiaalialan ammattilainen luottaa asiakkaan antamiin tietoihin ja asiakasta pyritään kuulemaan haastavissakin tilanteissa. Kuuleminen ja kuunteleminen, etenkin silloin kun kukaan muu ei kuule, merkitsee ihmisen aitoa hyväksymistä. Kuulluksi tuleminen tarkoittaa asiakkaan kannalta hänen elämänsä jäsentämistä yhdessä hänen kanssaan, eikä se usein tarkoita edes ohjauksen ja neuvojen antamista. (Nirhamo, ym. 2005, 15.) Työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa on kyse enemmän kuin vain tiedollisesta kohtaamisesta (Nummela 2011, 47- 48).

Ihmiset odottavat työntekijän kohdatessaan välittämistä, joka edellyttää työntekijältä ymmärrystä, inhimillisyyttä ja asioiden ottamista tosissaan. Asiakkaat sanovat hyvän palvelun kriteerinä olevan ihmisen huomioimisen kokonaisuudessaan. Toimenpiteitä, suoritteita ja palvelutuotteita erikseen hoitava järjestelmä ei aina pysty vastaamaan asiakkaan toiveeseen, joka on avun saaminen. (Laitinen & Pohjola 2010, 53.)

Sosiaalityöntekijät toimivat ajanvarauksen mukaan. Asiakastyytyväisyyttä lisää, jos asiakkaalla on vakituinen oma työntekijä. Tärkeää on, ettei asiakkaan tarvitse aina aloittaa uutta asiakassuhdetta, koska hän joutuu kertomaan henkilökohtaisia asioitaan työntekijälle. Hyvään kohtamiseen kuuluu joustavasti aikojen saaminen työntekijän luokse ja yhteyden saaminen työntekijään. (Nummela 2011, 130, 137.)

Asiakaspalvelutyytyväisyyttä selvitettäessä on lähdettävä siitä, ketkä ovat asiakkaita ja mitä he palvelulta haluavat. On tärkeää tiedostaa, mitä työyhteisöltä odotetaan, jotta asiakaspalvelussa on mahdollista onnistua. Tulisi myös selvittää, mihin palvelukonseptilla pyritään. Tässä auttavat seuraavat kysymykset:

- Mitä haluamme tuottaa asiakkaille palvelukonseptillamme?
- Minkä asiakkaamme ongelman haluamme ratkaista tai minkä tarpeen tyydyttää?
- Mitä haluamme asiakkaamme tuntevan hänen käyttäessään palvelujamme?
- Mistä haluamme asiakkaamme muistavan meidät?
- Mitä emme aio asiakkaallemme tarjota?

(Reinboth 2008, 60, 61.)

#### 4.2 Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde

Juhila (2006, 11, 13- 14) näkee sosiaalityön määrittävän, miten asiakkaat ja työntekijät kohtaavat toisensa ja miten heidän roolinsa suhteessa toisiinsa näissä kohtaamisissa toteutuvat. Hän jäsentää asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden suhteet neljään osaan. Liittämis- ja kont-



rollisuhteessa työntekijän tavoitteena on liittää asiakas yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloida niitä asiakkaita, joiden liittämisen on vaikeuksia. Kumppanuussuhteessa kohtaaminen on rinnakkaista, jolloin asiakkaan ongelmatilanteita, elämää ja mahdollisia muutostarpeita ja -tavoitteita jäsennetään asiakkaan kanssa yhdessä. Huolenpitosuhteessa asiakkaan rooliin kuuluu avun ja tuen vastaanottaminen. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa asiakkaan ja työntekijän rooli vaihtelee eri tilanteissa ja institutionaalisissa yhteyksissä. Asiakkaan ja työntekijän roolit saattavat pitää sisällään kaikkia edellä esitettyjen suhteiden elementtejä.

Asiakkuuden alkaessa asiakkaat odottavat tasavertaisuutta suhteessa työntekijään ja muihin asiakkaisiin. Asiakkaalle on tärkeää, ettei hän ole alempiarvoinen ihmisenä, vaikka joutuukin pyytämään apua. Keskeistä on, että kaikkia asiakkaita kohdellaan samalla tavalla ja työntekijä ymmärtäisi heidän elämänsä kokonaistilanteen. (Nummela 2011, 84, 90.) Sosiaalityöntekijän tulisi tiedostaa millaisille ajatuksille, sitoumuksille ja arvioille työntekijän ja asiakkaan välinen kohtaaminen pohjautuu. Kaikissa kohtaamisissa todentuvat eri tavoin institutionaaliset, professionaaliset ja henkilökohtaiset arvositoumukset. Asiakkuus jäsentää ja muovaa sosiaalityöntekijyyttä ja keskeisiä ammatillisia taitoja. (Laitinen & Pohjola 2010, 9.)

Psykososiaalisten ongelmien kanssa toimivilta edellytetään, että heillä on psykososiaalisen työn asiantuntemusta (Raunio 2004, 230). Neuvotteleva, oikea-aikainen, asiakasta kuunteleva ja hänen autonomiaansa kunnioittava kuntoutukseen ohjaaminen tukevat asiakkaan sitoutumista ja tukee muutosmotivaatiota. Lisäksi asiakkaan mahdollisuus tehdä omaan elämään liittyviä päätöksiä tukee kuntoutukseen sitoutumista, motivoi muutokseen ja auttaa tavoiteristiriidan läpikäymisessä. (Pohjola, Kempainen & Väyrynen 2012, 280- 281.)

Asiakkaan ja työntekijän yhteistyössä on useita merkityksiä. Mikäli asiakas kokee aitoa yksilöllisyyden ja ihmisarvon kunnioittamista, välittämistä ja uskoa omiin edellytyksiin sekä toivoa muutoksesta, on yhteistyö asiakasta voimaannuttava kokemus. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 129.) Hyvä kohtaaminen tarkoittaa, että työntekijä toteuttaa työssään eettisiä periaatteita ja kohtaa asiakkaan aidosti, ymmärtää asiakkaan kokonaistilanteen ja tuntee palvelujärjestelmän (Nummela 2011, 112). Työn mielekkyyttä lisää kokonaisvastuu yksittäisestä asiakkuudesta. Asiakkaan on helpompi luottaa työntekijään, kun hän on tuttu. (Reinboth 2008, 44.)

Sosiaalityö kokonaisuudessaan on asiakkaan ja työntekijän neuvottelusuhde yksilöllisen, yhteisöllisen ja yhteiskunnallisen työn leikkauskohdissa. Olennaista suhteessa on asiakkaiden osallistuminen omien palveluiden tutkimiseen, muotoutumiseen ja kehittämiseen. Tällaiset rakenteelliset puitteet sisältävä kumppanuussuhde on sosiaalityön asiakastyön lähtökohta. (Lai-

tinen & Pohjola 2010, 317.) Luottamuksellisen asiakassuhteen syntymistä estää sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006, 139).

Sosiaalihuollolle kuin sosiaalityöllekin on ominaista toiminnan yksilöllisyys. Työskentelytapa räätälöidään jokaisen yksilön elämäntilanteen, yksilöllisten voimavarojen ja tarpeiden sekä niiden pohjalta asetettavien tavoitteiden mukaan. Asiakkaan osallisuus sosiaalityössä edellyttää, että kunkin ihmisen ja yhteisön kanssa luodaan käsitys muutosta kaipaavista tekijöistä ja asetetaan yhteiset tavoitteet työskentelylle. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 134.) Moniongelmaiset asiakkaat tarvitsevat henkilökohtaista ja yksilökohtaista palveluohjausta. Työn organisointi ja suuret asiakasmäärät eivät useinkaan mahdollista kotikäyntejä, jotka olisivat tärkeitä asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämistä ja hahmottamista varten. (Nummela 2011, 143.)

#### 4.3 Eettisyyden ja arvojen merkitys

Eettiset asiat ja kysymykset kuuluvat erottamattomasti sosiaali- ja terveystieteiden arkisiin käytäntöihin ja tietoperustaan (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 189). Eettiset ohjeet ovat tavallisesti välttämättömät ohjeet asiakkaiden suojelemiseksi, oikean ammatillisen aseman saavuttamiseksi ja alan toiminnan säätelemiseksi (Nummela 2011, 49). Sosiaalityöntekijän ammattitaitoon kuuluu eettinen harkintakyky, joka on välttämätön osa ammattitaitoa. Työntekijän velvollisuus ja kyky toimia eettisesti kuuluu olennaisena osana laadukkaaseen palveluun, jota asiakkaat saavat työntekijältä. ”Sosiaalityö perustuu kaikkien ihmisten merkityksen ja ihmisarvon kunnioittamiseen sekä oikeuksiin, joita näistä seuraa.” (Nummela 2011, 47- 48.) Ihmisoikeudet yleisesti tarkoittavat niitä oikeuksia, jotka kuuluvat kaikille ihmisille riippumatta kansallisesta lähtökodasta, rodusta, iästä, sukupuolesta tai kulttuurista (Ife 2008, 12).

Ihmisoikeudet ovat tärkeitä palveluammateissa, erityisesti sosiaalityöntekijöiden työssä. Ne tarjoavat sosiaalityössä työskenteleville moraalisen perustan heidän käytännön työlleen. Ihmisoikeudet voivat toimia perustana päivittäiselle asiakastyölle ja yhteisön kehittämiselle. (Ife 2008, 1.) Toiminnan lähtökohtana ihmisarvo edellyttää jokaisen ihmisen ainutlaatuisen kunnioittamisen lisäksi kaikkien ihmisten yhtäläisen arvon tunnustamisen (Raunio 2004, 86).

Etiikka on keino edistää ihmisen hyvän elämän toteutumista ja hyvän saavuttamista. Ammatitieteen vakavasti ottaminen ja noudattaminen ovat tärkeitä ja välttämättömiä asiakastyössä. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 15, 37.) Nummelan (2011, 85) mukaan eettisiin periaatteisiin sisältyy asiakkaiden esiin nostamina tasavertaisuus ja inhimillisyys. Inhimillisyys tarkoittaa heille työntekijän ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja tasavertaisuus, jossa kaikkia samassa tilanteessa olevia kohdellaan samalla tavalla.

Sosiaalityön eettiset periaatteet ja arvot liitetään usein vain asiakastyöhön. Käytännössä ne kuitenkin koskevat sosiaalityön kaikkia tasoja, eri tehtäväalueita ja ammatillisia yhteistyösuhteita. Erittäin keskeistä on, että sosiaalityöntekijät ammattilaisina toimivat syrjittyjen, puolustuskyvyttömien ja vähävoimaisten ihmisten ja ryhmien ihmisarvoa kunnioittaen. Lisäksi he työskentelevät asiakkaiden aseman parantamiseksi sekä toteuttavat työssään positiivista diskriminaatiota. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 120- 121.) Sosiaalityön hyvinvointieettiseksi periaatteeksi kuuluu paneutuva, vastuuntuntoinen, tutkiva ja asioita monipuolisesti selvittävä tapauskohtainen työskentelyote, johon kuuluu ihmisarvon ja oikeuksien toteuttaminen. Virkamiehille on tehty omat eettiset ohjeet, jotka ohjaavat myös eettistä toimintaa. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 42, 97.) Sosiaalityöntekijät työskentelevät usein haavoittuvaisten ja marginaalissa olevien ihmisten kanssa, joiden ihmisoikeuksia on loukattu joko yksityisesti tai yleisesti. Ihmisoikeuksien toteutuminen on sosiaalityön perusta. (Ife 2008, 66.)

Työntekijöiden arvot ohjaavat heidän toimintaa. Työyhteisössä vallitsevien arvojen tulisi olla samanlaiset ja kaikki pyrkisivät tekemään päätöksiä näiden arvojen pohjalta. Arvot vaikuttavat suhtautumistapoihin ja ne suuntaavat toimintaa. (Reinboth 2008, 21, 23.) Eettisesti ja moraalisesti kestäväälle toiminnalle ainoa mahdollinen perusta on asiakkaan ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittaminen (Nirhamo ym. 2005, 6). Ammatillisiin eettisiin koodeihin kuuluu moraalit. Ihmisoikeuksien periaatteet asettavat, kuinka ja miten sosiaalityöntekijät tekevät työtään. (Ife 2008, 128, 222.)

Sosiaalityön arvopohjana toimivat ”ihmisoikeuksien ja kansalaisten itsemääräämisoikeuden, sosiaalisen osallisuuden ja hyvinvoinnin sekä oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvoisuuden kunnioittaminen” (Laitinen & Pohjola 2010, 249). Itsemäärääminen kytkeytyy olennaisesti sosiaaliseen toimintaan. Sosiaalista toimintaa säätelevistä normeista yksi tärkein on itsemääräämisen kunnioittaminen. (Kotiranta, Niemi & Haaki 2011, 169.)

## 5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Keravan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelutyytyväisyyttä. Tavoitteena on selvityksen perusteella tunnistaa kehittämistarpeita ja tuottaa kehittämisideoita Keravan kaupungin aikuissosiaalityöhön palveluiden ja asiakastyön kehittämiseksi.

Opinnäytetyössä haetaan vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaisena asiakkaat kokevat palveluiden saatavuuden?
2. Millaisena asiakkaat kokevat saamansa kohtelun?
3. Millaisena asiakkaat kokevat asiakaslähtöisyyden?
4. Millaisena asiakkaat kokevat palveluympäristön?

Aikuissosiaalityö on eriytetty Keravan sosiaalikeskuksessa omaksi kokonaisuudekseen lastensuojelusta vuonna 2006. Eriytymisen seurauksena aikuissosiaalityö on hakenut paikkaansa sosiaalityön kentällä. Työnkuvien, tarkoituksen ja tavoitteiden asettamisen kanssa on työskennelty hankkeiden ja oman yksikön sisäisen kehittämisen avulla. Nyt onkin tärkeää selvittää aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta. Palvelun kehittäminen, laadun varmistaminen ja palvelun oikea-aikaisuus sekä kohtaaminen ovat ensiarvoisen tärkeitä asioita aikuissosiaalityössä.

## 6 Opinnäytetyön empiirinen toteutus

### 6.1 Tutkimusympäristön esittely

Keravan aikuissosiaalityö on jaettu alue- ja kirjainjaon mukaisesti. Aluejaon perusteella aikuissosiaalityöhön on syntynyt idän ja lännen tiimit. Tiimeihin kuuluvat sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaajat ja etuuskäsittelijät. (Taulukko 1.)

Johtava sosiaalityöntekijä toimii aikuissosiaalityön lähiesimiehenä. Sosiaalityöntekijöillä on asiakkaat, jotka tarvitsevat verkostotyötä ja suunnitelmallista muutossosiaalityötä. Asumis- palveluissa ja päihdehoidoissa olevat asiakkaat kuuluvat sosiaalityöntekijän vastuulle. Lisäksi sosiaalityöntekijä hoitaa ennakkolliset lastensuojeluilmoitukset. Tavoitteena on laatia asiakkaiden kanssa palvelusuunnitelmat ja toimia yhteistyössä eri verkostojen kanssa sekä osallistua aktivointisuunnitelmien laadintaan. Kolmas sosiaalityöntekijä työskentelee pääasiassa avo- ja avioerotilanteissa olevien perheiden kanssa, hän antaa ohjausta ja neuvontaa lastensuojelu- ja toimeentulotukiasioissa sekä lapsen asemasta erotilanteissa (Sosiaalityöntekijät 2012).

Sosiaaliohjaajien työnkuvaan kuuluu uusien asiakkaiden vastaanotto, ohjaus ja neuvonta sekä pidempään asioineiden asiakkaiden tapaamiset. Sosiaaliohjaajat laativat tilannearvioita yhdessä asiakkaiden kanssa. He arvioivat ohjataanko asiakas etuuskäsittelyyn, sosiaaliohjaajalle vai sosiaalityöntekijälle. Sosiaaliohjaajat osallistuvat omien asiakkaiden neuvotteluihin, aktivointisuunnitelmien ja eläkelausuntojen laadintaan. Sekä sosiaalityöntekijät että sosiaalioh-

jaajat käsittelevät toimeentulotukihakemuksia ja tekevät kotikäyntejä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Etuuskäsittelijät käsittelevät pääasiassa kirjallisia toimeentulotuen jatkohakemuksia. Varallisuusselvityksien laadinta kuuluu etuuskäsittelijän tehtäväkuvaan. Yksi etuuskäsittelijä vastaa Keravan sosiaalikeskuksen asiakkaiden välitystileistä.

Maahanmuuttajien kanssa työskentelevällä sosiaaliohjaajalla ei ole aluejakoa, vaan asiakkaat ohjautuvat hänelle maahanmuuttajataustan perusteella. Hänen työnsä kuuluu kaikki maahanmuuttajien kanssa tehtävä sosiaalityö asiakkuuden alkamisesta sen päättymiseen saakka.

Taulukko 1: Keravan aikuissosiaalityön aluejako

JOHTAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ	
Itäinen alue	Läntinen alue
Sosiaalityöntekijä	Sosiaalityöntekijä
Sosiaaliohjaaja	Sosiaaliohjaaja
Sosiaaliohjaaja	Sosiaaliohjaaja
Sosiaaliohjaaja*	Sosiaaliohjaaja*
Etuuskäsittelijät	
Maahanmuuttajien sosiaaliohjaaja ja etuuskäsittelijä	
Sosiaalityöntekijä avo- ja avioerotilanteissa	

\*sama työntekijä molemmilla alueilla

## 6.2 Aineistonkeruun kuvaus ja tutkimushenkilöiden valinta

Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi kyselyn, koska yleisin tiedonkeruumenetelmä survey-tyyppisissä tutkimuksissa on kysely, kun tarkoituksena on saada monien asiakkaiden kokemus esiin (Kananen 2011, 12). Asiakastyytyväisyyskysely on menetelmäsovellus ja työväline, jota hyödynsin asiakaspalveluiden asiakasnäkökulman ja asiakaslähtöisyyden tarkasteluissa (kts. Pohjola, Kempainen & Väyrynen 2012, 122).

Opinnäytetyössä soveltaen käytetty kyselylomake (liite 1) perustui Hiidenhovin (2001, 49) väitöstutkimuksessaan käyttämään ja edelleen kehittämään palvelumittariin. Otin yhteyttä Han-

nele Hiidenhoviin 2.12.2011, jolloin sain suostumuksen käyttää hänen kehittämää palvelumittaria opinnäytetyössäni.

Kyselylomake sisälsi neljäkymmentäkaksi kysymystä, joista seitsemän ensimmäisen kysymyksen avulla selvitettiin vastaajien taustatietoja (sukupuoli, ikä, koulutus, ajanvarausaika, ajalle pääsy, asioimisen kesto ja työntekijän vaihtuvuus). Tutkimuskysymyksiin liittyvät kysymykset (8-37) olivat väittämämuodossa ja niissä käytettiin 6-portaista likertin asteikkoa ja kysymyksessä (38) käytettiin osgoodin asteikkoa. Asteikon muuttujien arvot ilmaistiin seuraavasti likertin asteikossa: arvo 1 = ”erittäin hyvin”, 2 = ”hyvin”, 3 = ”en osaa sanoa”, 4 = ”huonosti”, 5 = ”ei lainkaan” ja 6 = ”asialla ei merkitystä minulle tai en tarvinnut tällä käynnillä”. Viimeisen vaihtoehdon avulla pystyttiin välttämään kyselyyn osallistujan pakottaminen vastaamaan sellaisiin kysymyksiin, joista hänellä ei välttämättä ole näkemystä tai kokemusta. (kts. Kananen 2011, 64). Osgoodin asteikossa muuttujien arvot ilmaistiin seuraavasti: arvo 1= ”rauhallinen”, 2 = ”melko rauhallinen”, 3 = ”siltä väliltä”, 4 = ”jokseenkin kiireinen” ja 5 = ”kiireinen”. Väittämien 11, 13- 14, 19, 27-28, 30-35, 37 ja 39 avulla selvitettiin palveluiden saatavuutta, 12, 20, 24- 25 ja 29 kohtelua, 8-9, 15-17, 21-23, 26 ja 36 asiakaslähtöisyyttä ja 10, 18 ja 38 avulla selvitettiin palveluympäristöä. Avoimien kysymysten (40- 42) avulla tiedusteltiin asiakkaiden yleistä näkemystä asiakaspalvelusta.

Tutkimushenkiöiden valinnassa käytin systemaattista otantaa. Menetelmä sopii käytettäväksi silloin, kun on olemassa valmis nimi- tai osallistumislista toisin sanoen yleisesti tunnistettava sisäinen järjestys (kts. Metsämuuronen 2009, 62). Opinnäytetyön tutkimushenkilöiksi valitsin sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityön asiakkaat, joilla oli varattu aika sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän luokse. Kyselylomaketta jaettiin viiden viikon ajan kesällä 2012. Lomakkeita jaettiin neuvonnasta ajoille saapuville asiakkaille ilmoittautumisen yhteydessä. (kts. Puhakka 2005, 9.) Ajanvaraukseen ajat olivat asettuneet järjestykseen sattumanvaraisesti. Asiakkaat palauttivat täytetyn asiakaspalvelukyselyn neuvonnassa sijaitsevaan palautuslaatikkoon. Kyselylomakkeita jaettiin ensimmäisellä kierroksella 87 kappaletta kolmen viikon aikana. Kyselylomakkeita palautui 51. Vastaajien määrän jäädessä alhaiseksi kyselylomakkeiden jakoa jatkettiin vielä kahden viikon ajan. Tällöin lomakkeita jaettiin 32 ja niitä palautui 23. Kaiken kaikkiaan vastauksia palautui 74, joista 3 kyselylomaketta hylkäsin tyhjinä. Tällöin opinnäytetyön aineisto koostui 71 lomakkeesta ja vastausprosentiksi tuli 59,70 %. Lisäksi kaikkien vastaajien kesken arvoin pyyhesetit kiitokseksi osallistumisesta opinnäytetyöhön. Arvontalipukkeena oli erillinen lomake, joka palautettiin yhteystiedoilla varustettuna erilliseen palautuslaatikkoon. Näin vastaajien anonymiteetti säilyi.

### 6.3 Aineiston käsittely ja analyysi

Aineiston analysoinnissa käytin Pasw Statistic 18.0 for Windows ohjelmistoa. Tarkistin frekvenssi- ja prosenttijakaumien avulla, ettei aineistossa ollut virheellisiä koodauksia. Aineistossa ei esiintynyt virheitä ja puuttuvia havaintoja ei korvattu. Koodauksen yhteydessä tein seuraavia ratkaisuja: asiakkaan valittaessa vaihtoehdot ”hyvin” ja ”en osaa sanoa” koodasin arvoksi ”en osaa sanoa”, vastaajan valittaessa ”en osaa sanoa” ja ”huonosti” koodasin arvon ”huonosti” tai jos vastaaja valitsi ”ei lainkaan” ja ”asialla ei merkitystä minulle tai en tarvinnut tällä käynnillä” koodasin arvon ”asialla ei merkitystä minulle tai en tarvinnut tällä käynnillä”.

Ennen tilastollista käsittelyä luokittelin taustamuuttujista vastaajien iän ja koulutuksen. Vastaajien iät luokittelin seuraaviksi luokiksi: 18-29 -vuotiaat, 30-39 -vuotiaat, 40-59 -vuotiaat ja yli 60 -vuotiaat. Vastaajien koulutustaustan luokittelin seuraavasti: peruskoulu, kansakoulu ja keskikoulu oli yksi luokka, lukio ja ylioppilas oli oma luokkansa, ammatillinen tutkinto ja korkeakoulututkinto olivat omat luokkansa. Kyselylomakkeen vaihtoehdot ”en osaa sanoa” ja ”asialla ei ollut merkitystä minulle tai en tarvinnut tällä käynnillä” poistin analysointivaiheessa, jotta vastaajien kokemus saatiin esiin.

Koodauksen yhteydessä aineiston kuvailemiseksi tarkastelin muuttujien frekvenssejä, prosentteja ja tunnuslukuja. Havainnollistan tuloksia taulukoina ja pylväsdigrammeina. Aineiston analysoimisessa käytin parametrittomia menetelmiä. Ne soveltuvat käytettäväksi silloin, kun otoskoko on pieni. Likert- asteikkoa käytettäessä tuloksien analysointi edellyttää oikeastaan parametrittomien menetelmien käytön, koska sillä saatava informaatio on järjestysasteikollista eikä välimatka-asteikollista. (Metsämuuronen 2004, 14.)

Saman asian eri ulottuvuuksia mittaavista tulosmuuttujista muodostin keskiarvomuuttujia tutkimuskysymyksittäin, joiden yhtenäisyyden testasin Cronbachin alfa-kertoimen avulla. Cronbachin alfa-kertoimen hyväksyttynä raja-arvona käytin 0,7. (kts. Heikkilä 2010, 187.) Palveluiden saatavuuden keskiarvomuuttujan Cronbachin alfakerroin oli 0,833, kohtelun 0,782, asiakaslähtöisyyden 0,857 ja palveluympäristön 0,938.

Taustamuuttujien yhteyttä keskiarvomuuttujiin selvitin ristiintaulukoinnin ja Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimen avulla. Ristiintaulukoinnin avulla selvitin nominaaliasteikollisten taustamuuttujien yhteyttä keskiarvomuuttujiin ja tilastollisen merkitsevyyden riippuvuutta tutkin khiin neliö-testin avulla. (kts. Heikkilä 2010, 210, 212-213.) Spearmanin korrelaatiokerrointa käytin selvittäessäni järjestysasteikollisten muuttujien yhteyttä keskiarvomuuttujiin, kun tarkoituksena oli selvittää kahden muuttujan välistä riippuvuutta. Korrelaatio on tilastollisesti merkitsevä, kun korrelaatiokertoimen vastaava p:n arvo alittaa käytetyn merkitsevyy-

tason. (Heikkilä 2008, 203, 206.) Taustamuuttujien ja keskiarvomuuttujien välillä ei ollut merkittävää yhteyttä.

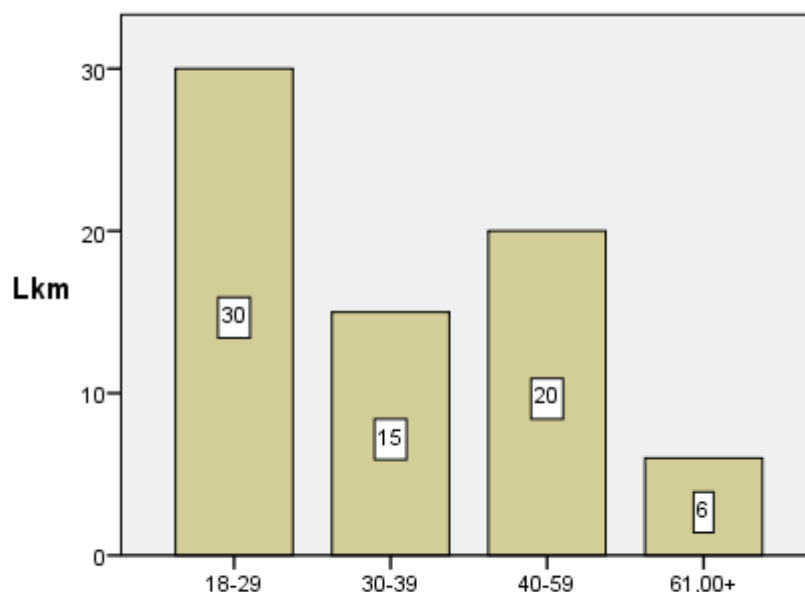
Kyselylomakkeen avoimista vastauksista tein yhteenvedon. Luokittelin asiakkaiden hyvät kokemukset kolmeksi kokonaisuudeksi, joiksi muodostui: ”hyvää palvelua”, ”mikä on hyvää” ja ”hyvää sosiaalityöntekijältä tai sosiaaliohjaajalta saadusta palvelusta”. Asiakkaiden kehittämis ehdotukset luokittelin kolmeksi kokonaisuudeksi, joiksi muodostui: ”palveluun tyytyväiset”, ”ei kehitettävää” ja ”kehittämistä vaativia asioita”.

## 7 Opinnäytetyön tulokset

### 7.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn osallistuneiden vastaajien (n=71) sukupuoli jakaantui melkein puoliksi. Vastanneista 56% oli naisia (fr=40) ja miehiä oli hieman vähemmän 44% (fr=31).

Kuviosta kaksi on nähtävissä vastaajien ikäjakauma. Eniten vastaajia oli ikäluokassa 18- 29 -vuotiaat ja vähiten oli yli 60 -vuotiaita.



Kuvio 2: Vastaajien ikäjakauma luokiteltuna (n = 71)

Eniten (fr=27, 38%) kyselyyn vastanneista oli koulutukseltaan peruskoulun, kansakoulun tai keskikoulun suorittaneita. Toiseksi eniten (fr=26, 37%) oli ammatillisen tutkinnon suorittaneita. (Taulukko 2.)

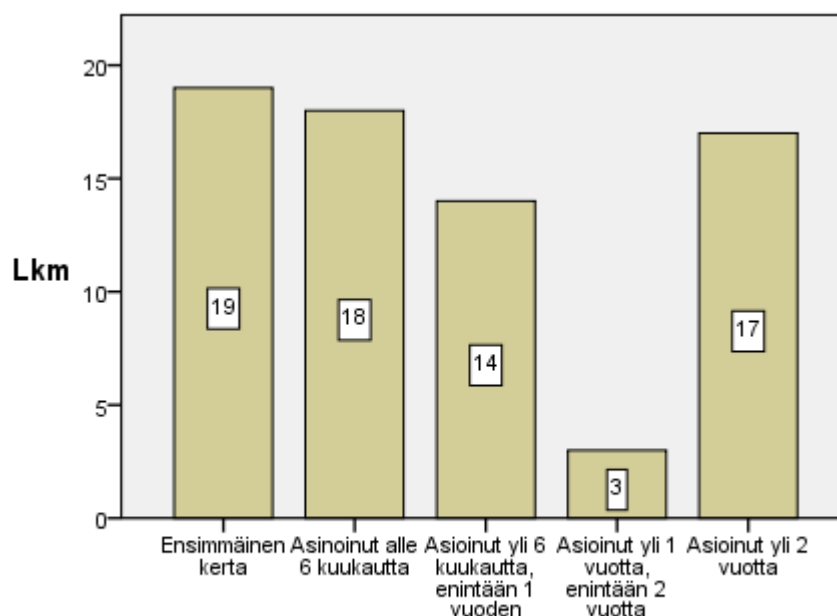


Taulukko 2: Vastajien koulutustausta luokiteltuna (n=71)

	Lkm	%
Peruskoulu, kansakoulu tai keskikoulu	27	38
Lukio, ylioppilas	8	11
Ammatillinen tutkinto	26	37
Korkeakoulututkinto	7	10
Muu, mikä?	3	4
Yhteensä	71	100

Suurimmalle osalle (fr=62, 87%) vastanneista aika oli varattu sosiaalikeskukseen aamupäivällä klo: 8.30 - 11.00. Muita aikoja, jolloin asiakkaat saapuivat varatuille ajoille, olivat klo: 14.00 - 17.00 välillä. Aikataulun mukaisesti vastaanotolle pääsi yli puolet (fr= 51; 68%) ja myöhässä varatulle ajalle pääsi 14% (fr=13).

Suurin osa (fr=19, 27%) asioi ensimmäistä kertaa ja yli kaksi vuotta oli asioinut 24% (fr=17) kyselyyn osallistuneista asiakkaista (n=71). (Kuvio 3.)



Kuvio 3: Vastajien asioimisaika (n = 71)

Kokemus työntekijöiden vaihtuvuudesta asiakkuuden aikana jakaantui tasaisesti. Vastanneista 31% (fr=22) oli asioinut vain yhden työntekijän vastaanotolla. Kahden työntekijän luona asiak-

kuutensa aikana oli asioinut 23% (fr=16). Kolmen työntekijän tai enemmän luona oli asioinut 30% (fr=21) kyselyyn vastanneista (fr=59) asiakkaista. (Taulukko 3.)

Taulukko 3: Työntekijöiden vaihtuvuus asiakkuuden aikana (n = 71)

	Lkm	%
Vain yksi työntekijä	22	31
Kaksi työntekijää	16	23
Kolme työntekijää tai enemmän	21	30
Yhteensä	59	83
Ei vastanneet	12	17
Yhteensä	71	100

## 7.2 Asiakkaiden tyytyväisyys palveluiden saatavuutta kohtaan

Aluksi asiakkaiden palvelutyytyväisyyttä tarkasteltiin tutkimuskysymyksittäin keskiarvomuuttujien avulla. Kyselyyn vastanneet (n=71) olivat tulosten mukaan tyytyväisiä palveluun. Eniten tyytyväisiä oltiin kohteluun (ka 1,62; kh 0,644) ja palveluympäristöön (ka 1,63; kh 0,560). Tyytyväisiä oltiin myös palveluiden saatavuuteen (ka 1,65; kh 0,493). Vastaukset hajaantuivat eniten asiakslähtöisyyden kokonaisuudessa (ka 1,76; kh 0,647) vaikka siihen oltiin kuitenkin hyvin tyytyväisiä. (Taulukko 4.)

Taulukko 4: Vastaajien tyytyväisyys aikuissosiaalityön palveluihin

Kohteet	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani	Moodi
Palveluiden saatavuus	1,65	0,493	1,57	1,14
Kohtelu	1,62	0,644	1,50	1,00
Asiakslähtöisyys	1,76	0,647	1,80	2,00
Palveluympäristö	1,63	0,560	1,46	1,07

1 = erittäin hyvin, 2 = hyvin, 4 = huonosti, 5 = ei lainkaan

Asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluiden saatavuutta kohtaan kartoitettiin väittämillä: asiakkaan tieto mitä varten aika oli varattu, tietojen saaminen eri palveluista, tiedon saaminen mahdollisesta toimeentulotukipäätöksestä, tapaamiseen liittyvien asioiden hoitaminen ammattitaitoisesti, sosiaalikeskukseen varattu aika oli tarpeeksi pitkä asioiden hoitoa varten, tiedon saaminen asioiden etenemisestä käynnin jälkeen, samojen asioiden kertominen eri

henkilöille, yhteystietojen saaminen mikäli tarvitsee apua, jatkoasiointiohjeiden saaminen, käynnin auttaminen asiakkaan tilanteessa, huolen vähentyminen ja tieto saadusta palvelusta, kokemus avun saamisen kokemisesta (Taulukko 5.) sekä ajan saamisen kestosta. (Taulukko 6.)

Kyselyyn osallistuneet kokivat olevansa lähes erittäin hyvin tietoisia, mitä varten aika oli varattu sosiaalikeskukseen (ka 1,45; kh 0,718). Vastanneet (fr=65) saivat hyvin tietoa eri palveluista, jotka auttavat heitä tilanteissaan (ka 1,68; kh 0,831). Keravan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityössä vastanneiden (fr=64) kokemuksen mukaan tapaamiseen liittyvät asiat hoidettiin ammattitaitoisesti (ka 1,42; kh 0,662) ja ajanvarauksen kesto oli tarpeeksi pitkä asioiden hoitoa varten (ka 1,42; kh 0,498). Vastanneet (fr=63) tiesivät lähtiessään minne voivat ottaa yhteyttä, jos tarvitsivat apua (ka 1,44; kh 0,501) ja he (fr=62) kokivat saaneensa selvät jatkoasiointiohjeet, joiden avulla tunsivat pärjäävänsä jatkossa (ka 1,58; kh 0,666). Vastaukset hajaantuivat eniten väittämien ”käynti sosiaalikeskuksessa auttoi tilanteessani” (ka 1,81; kh 1,114) ja ”huoli selviytymisestääni on vähentynyt sosiaalikeskuksessa käynnin jälkeen” (ka 2,04; kh 1,295). Vastajaat olivat lähtiessään tietoisia saamastaan palvelusta (ka 1,59; kh 0,586) ja he tunsivat saaneensa avun. (ka 1,75; kh 0,926). (Taulukko 5.)

Valtaosa (fr= 66; 93%) tiesi erittäin hyvin tai hyvin tullessaan sosiaalikeskukseen, mitä varten aika oli varattu. Vastakkaista mieltä oli 16 (22%) henkilöä. Vastajaista 4% (fr=69) ei tiennyt varatun ajan tarkoitusta. Vastanneista (fr=65) 61 vastaajaa (86%) kokivat saaneensa tietoa eri palveluista erittäin hyvin tai hyvin. Huonosti tai ei lainkaan saanut tietoa neljä (5%) vastaajaa. Kahden (3%) henkilön mielestä asiat hoidettiin ammattitaidottomasti kyselyyn osallistuneiden asiakkaiden (n=71) mukaan. Suurin osa (fr=63; 88%) koki tietävänsä tapaamisen jälkeen erittäin hyvin tai hyvin minne voivat ottaa yhteyttä jos tarvitsivat apua. Käynti sosiaalikeskuksessa auttoi huonosti seitsemää (10%) ja käynti ei auttanut lainkaan kahta henkilöä (3%) vastanneista (fr=62). Huoli vähentyi huonosti sosiaalikeskuksessa käynnin jälkeen kuuden (8%) vastaajan kohdalla ja lainkaan se ei vähentynyt viiden (7%) vastaajan (fr=57) mukaan.

Taulukko 5: Vastajien tyytyväisyys palveluiden saatavuutta kohtaan (n=71)

Kohteet	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani	Moodi
Tiesin sosiaalikeskukseen tullessani mitä varten aika on varattu	1,45	0,718	1,00	1
Sain tietoa eri palveluista, jotka auttavat tilanteessani	1,68	0,831	2,00	2
Sain tietoa mahdollisesta toimeentulotukipäätöksestä	1,53	0,740	1,00	1
Tapaamiseen liittyvät asiat hoidettiin ammattitaitoisesti	1,42	0,662	1,00	1

Sosiaalikeskuksessa varattu aika oli tarpeeksi pitkä asioitteni hoitoa varten	1,42	0,498	1,00	1
Sain tietoa miten asiat tulevat tämän käynnin jälkeen etenemään	1,50	0,504	1,50	1
Samoja asioita ei tarvinnut kertoa sosiaalikeskuksen eri henkilöille	1,63	0,869	1,00	1
Tiesin lähtiessäni, minne voin ottaa yhteyttä, jos tarvitsen apua	1,44	0,501	1,00	1
Sain selvät jatkoasiointiohjeet, joiden avulla tunnen pärjääväni jatkossa	1,58	0,666	2,00	1
Käynti sosiaalikeskuksessa auttoi tilanteessani	1,81	1,114	1,00	1
Huoli selviytymisestääni on vähentynyt sosiaalikeskuksessa käynnin jälkeen	2,04	1,295	2,00	1
Olin sosiaalikeskuksesta lähtiessäni selvillä saamastani palvelusta	1,59	0,586	2,00	2
Tunsin saaneeni avun	1,75	0,926	2,00	1

1= erittäin hyvin, 2 = hyvin, 4 = huonosti, 5 = ei lainkaan

Ajan saamisen kestoa tiedusteltaessa vastaajat (fr=67) saivat ajan sosiaalikeskukseen keskimäärin 8-14 päivän kuluessa. (ka 1,97; kh 0,937). (Taulukko 6.) Ajanvaraukselle pääsyä odotti 15-30 päivää 16 henkilöä (23%) ja yli 30 päivää aikaa odotti neljä henkilöä (6%).

Taulukko 6: Ajan saamisen kesto (n=71)

Kohde	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani	Moodi
Kun varasitte ajan sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle, kuinka monen päivän kuluttua saitte ajan?	1,97	0,937	2,00	1

1= 1-7 päivää, 2= 8-14 päivää, 3= 15- 30 päivää, 4= yli 30 päivää

### 7.3 Asiakkaiden kokemus kohtelusta

Asiakkaiden kokemusta kohtelusta kartoitettiin kyselylomakkeen väittämillä: sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä esitteli itsensä, asiakkaalle kerrottiin, jos tapaamiselle pääsy venyi sovitusta ajasta, tunne, että pidettiin huolta, asioita ei käsitelty muiden asiakkaiden kuullen ja sosiaalikeskuksessa huomioitiin jos asiointikynnys oli korkea. (Taulukko 7.)

Vastaajien mukaan heitä kohdeltiin hyvin. Eniten oltiin tyytyväisiä, ettei asiakkaan asioita käsitelty muiden asiakkaiden kuullen (ka 1,36; kh 0,766). Vastaajille ei kerrottu erittäin hyvin, jos tapaamiselle pääsy venyi sovitusta ajasta (ka 2,62; kh 1,284). Vastaajat kokivat, että työntekijät esittelivät itsensä hyvin (ka 1,51; kh 0,793). Vastaajista tuntui, että heistä pidettiin huolta (ka 1,75; kh 0,943). Sosiaalikeskuksessa otettiin hyvin huomioon, mikäli asiakkaan asiointikynnys oli korkea (ka 1,83; kh 0,874). (Taulukko 7.)

Vastanneista 21 henkilön mukaan heille kuitenkin kerrottiin hyvin, jos tapaamiselle pääsy venyi sovitusta ajasta. Huonosti tai ei lainkaan kerrottu tapaamiselle pääsyn venymisestä kuuden (8%) vastaajan kohdalla. Tulokset osoittavat, että yli puolet (fr=56; 79%) vastanneista (fr=61) kokivat erittäin hyvin tai hyvin, että heistä pidettiin huolta. Huonosti tai lainkaan ei pidetty huolta viiden (7%) vastaajan kohdalla.

Taulukko 7: Vastaajien kokemus saamastaan kohtelusta (n=71)

Kohteet	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani	Moodi
Sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä esitteli itsensä	1,51	0,793	1,00	1
Minulle kerrottiin, jos tapaamiselle pääsy venyi sovitusta ajasta	2,62	1,284	2,00	2
Tunsin, että minusta pidettiin huolta	1,75	0,943	2,00	2
Minun asioitani ei käsitelty muiden asiakkaiden kuullen	1,36	0,766	1,00	1
Sosiaalikeskuksessa otettiin huomioon, jos asiointikynnykseni oli korkea	1,83	0,874	2,00	2

1= erittäin hyvin, 2 = hyvin, 4 = huonosti, 5 = ei lainkaan

#### 7.4 Asiakslähtöisyys aikuissosiaalityössä

Asiakslähtöisyyden kokemusta tiedusteltiin kyselylomakkeen väittämällä: tiedon saaminen käynnin kestosta, ohjaus neuvonnasta työntekijän vastaanotolle, tiedon saaminen tilannearviosta ja sen läpikäyminen yhdessä, tiedon saaminen palvelusuunnitelmasta ja sen läpikäyminen yhdessä, toimeentulotukipäätöksen perusteiden kertominen, mielipiteen huomioiminen tilannearviota/palvelusuunnitelmaa tehtäessä, pahoittelu, mikäli ajalle pääsy venyi sovitusta ajasta, toive päästä tietyn henkilön vastaanotolle huomioitiin, omaisen tai tukihenkilön mukana oleminen sekä tieto, mitä pitää tehdä edistääkseen tilannettaan. (Taulukko 8.)

Aikuissosiaalityön asiakkailta tiedusteltiin heidän kokemustaan asiakslähtöisyydestä. Taulukosta kahdeksan on nähtävissä, että vastaajat ovat kokeneet asiakslähtöisyyden hyvänä ja miltei erittäin hyvänä. Lähes erittäin hyvänä koettiin ohjaus työntekijän vastaanotolle (ka 1,40; kh 0,710). Vastaajat kokivat, että he saivat tietoa tilannearviosta (ka 1,55; kh 0,675) tai palvelusuunnitelmasta (ka 1,53; kh 0,504) ja niiden asianmukaisuus tarkistettiin yhdessä työntekijän kanssa. Toimeentulotukipäätöksen perusteet kerrottiin hyvin (ka 1,51; kh 0,826). Vastaajat (ka 1,60; kh 0,730) kokivat saaneensa tietoa siitä, mitä heidän pitää tehdä edistääkseen tilannettaan. (Taulukko 8.)

Vastaajien kokemukset hajaantuivat eniten (ka 2,97; kh 1,614) väittämän ”sain tietoa etukäteen, kuinka kauan käyntini sosiaalikeskuksessa kestää”. Kokemukset hajaantuivat väittämässä ”minulle pahoiteltiin jos jouduin odottamaan ajalle pääsyä” (ka 2,67; kh 1,461). Vastaajista 48% (fr=34) kokivat, ettei ajalle pääsyn odottamisella ollut merkitystä heille tai eivät tarvinneet tällä käynnillä. (Taulukko 8.)

Vastaajista (fr=21) erittäin hyvin tai hyvin koki 14 henkilöä (20%) saaneensa pahoittelut, jos joutuivat odottamaan ajalle pääsyä. Huonosti tai lainkaan ei saanut pahoittelua seitsemän (10%) henkilöä. Toive pääsystä tietyn henkilön vastaanotolle huomioitiin erittäin hyvin tai hyvin 25 (35%) henkilön mukaan. Asiaa ei huomioitu lainkaan kolmen (4%) vastaajan kohdalla.

Taulukko 8: Vastaajien kokemus asiakslähtöisyydestä (n=71)

Kohteet	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani	Moodi
Sain tietoa etukäteen, kuinka kauan käyntini sosiaalikeskuksessa suunnilleen kestää	2,97	1,614	2,00	2
Neuvonnasta minut ohjattiin työntekijän vastaanotolle	1,40	0,710	1,00	1

Sain tietoa tilannearviosta ja sen asianmukaisuus tarkistettiin yhdessä työntekijän kanssa	1,55	0,675	1,00	1
Sain tietoa palvelusuunnitelmasta ja sen asianmukaisuus tarkistettiin yhdessä työntekijän kanssa	1,53	0,504	2,00	2
Minulle selitettiin toimeentulotukipäätöksen perusteet	1,51	0,826	1,00	1
Mielipiteeni otettiin huomioon tilannearviota/palvelusuunnitelmaa tehtäessä	1,81	0,982	2,00	2
Minulle pahoiteltiin, jos jouduin odottamaan ajalle pääsyä	2,67	1,461	2,00	2
Toiveeni päästä tietyn henkilön vastaanotolle huomioitiin	1,96	1,170	2,00	2
Omaiseni tai tukihenkilöni sai halutessani olla mukana vastaanotolla	1,76	0,889	2,00	2
Tiedän mitä minun pitää tehdä edistääkseni tilannettani	1,60	0,730	2,00	2

1= erittäin hyvin, 2 = hyvin, 4 = huonosti, 5 = ei lainkaan

### 7.5 Asiakkaiden kokemus palveluympäristöstä

Asiakkaiden kokemusta palveluympäristöstä tiedusteltiin kyselylomakkeen väittämillä: viihtyisät odotustilat ja neuvonnasta ohjaaminen odottamaan oikeaan paikkaan. (Taulukko 9.) Kokemusta palveluympäristöstä tiedusteltiin myös rauhallisuuden, kiireisyyden, läheisen, etäisen, kunnioittavan, vähättelevän, asiallisen, epäasiallisen, asiaan paneutuvan, pinnallisen, kohteliaan, epäkohteliaan, kärsivällisen, hätäisen, ystävällisen, epäystävällisen, turvallisen, pelottavan, palveluhenkisen, työkeän, miellyttävän, epämiellyttävän, joustavan ja joustamattoman mukaan. (Taulukko 10.)

Kysyttäessä asiakkaiden kokemuksia palveluympäristöstä vastaajat olivat tyytyväisiä. He kokivat odotustilojen olevan keskimäärin viihtyisät (ka 2,40; kh 0,975). Vastajien mukaan heidät ohjattiin erittäin hyvin (ka 1,34; kh 0,562) odottamaan oikeaan paikkaan. (Taulukko 9.)

Taulukko 9: Vastaajien kokemus palveluympäristöstä (n=71)

Kohteet	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani	Moodi
Sosiaalikeskuksessa on viihtyisät odotustilat	2,40	0,975	2,00	2
Neuvonnasta minut ohjattiin odotamaan oikeaan paikkaan	1,34	0,562	1,00	1

1= erittäin hyvin, 2 = hyvin, 4 = huonosti, 5 = ei lainkaan

Vastaajat kokivat palveluympäristön rauhallisena (ka 1,42; kh 0,627), asiallisena (ka 1,45; kh 0,650), kohteliaana (ka 1,47; kh 0,696) ja ystävällisenä (ka 1,45; kh 0,693). Lisäksi palveluympäristö koettiin melko läheisenä (ka 2,00; kh 0,917), kunnioittavana (ka 1,83; kh 0,851), asiaan paneutuvana (ka 1,52; kh 0,714) ja melko kärsivällisenä (ka 1,51; kh 0,654). Vastaajat kokivat palveluympäristön myös melko turvallisena (ka 1,63; kh 0,832), palveluhenkisenä (ka 1,59; kh 0,748), miellyttävänä (ka 1,68; kh 0,807) ja joustavana (ka 1,72; kh 0,848). (Taulukko 10.)

Taulukko 10: Vastaajien kokemus palveluympäristöstä tunteiden mukaan (n=71)

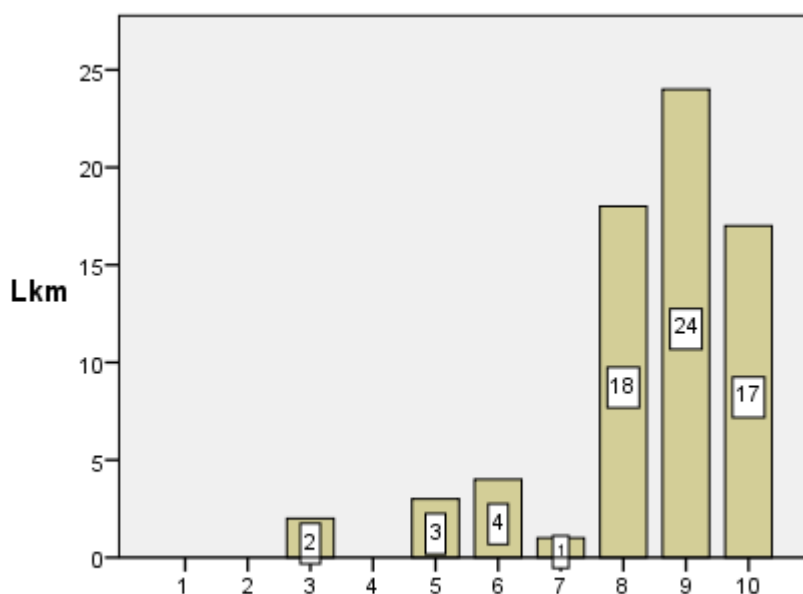
Kohteet	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani	Moodi
Palvelu välillä rauhallinen / kiireinen	1,42	0,627	1,00	1
Palvelu välillä läheinen / etäinen	2,00	0,917	2,00	2
Palvelu välillä kunnioittava / vähättelevä	1,83	0,851	2,00	2
Palvelu välillä asiallinen / epäasiallinen	1,45	0,650	1,00	1
Palvelu välillä asiaan paneutuva / pinnallinen	1,52	0,714	1,00	1
Palvelu välillä kohtelias / epäkohtelias	1,47	0,696	1,00	1
Palvelu välillä kärsivällinen / hätäinen	1,51	0,654	1,00	1
Palvelu välillä ystävällinen / epäystävällinen	1,45	0,693	1,00	1



Palvelu välillä turvallinen / pelottava	1,63	0,832	1,00	1
Palvelu välillä palveluhenkinen / töykeä	1,59	0,748	1,00	1
Palvelu välillä miellyttävä / epämiellyttävä	1,68	0,807	1,00	1
Palvelu välillä joustava / joustamaton	1,72	0,848	2,00	1

1 = rauhallinen, 2 = melko rauhallinen, 3 = siltä väliltä, 4 = Jokseenkin kiireinen, 5 = kiireinen

Kysyttäessä tyytyväisyyttä yleisesti, vastaajat (fr=69) antoivat hyviä arvosanoja arvioidessaan sosiaalikeskuksen palvelua yleisesti viime käynnin perusteella. Vastaajista 24% (fr=17) oli valinnut arvosanan 10, 34% (fr=24) valitsi arvosanan 9 ja 25% (fr=18) arvioivat palvelun olevan numero 8 tasoa. Huonoin arvosana asiakaspalvelusta oli numero 3. Keskiarvoksi sosiaalikeskuksen asiakaspalvelu sai 8,4. (Kuvio 4.)



Kuvio 4: Asiakaspalvelun keskiarvo (fr=69)

Vastaajien kokemuksia kartoitettiin myös avointen vastausten avulla. Vastaajien kokemukset, jotka sijoittuivat luokkaan ”hyvää palvelua” olivat positiivisia ja asiakkaat kiittivät saamaansa palvelusta.

” Suht hyvää ☺ Kiitos vielä.”

*”Hyvää palvelua. Olen saanut vuosia asioida saman tutun henkilön kanssa. Asioidessani hoituu asiat hyvin.”*

Kyselyyn osallistuneiden kokemukset, jotka sijoittuivat luokkaan ”mitä hyvää palvelua” koettiin palvelu auttavaisena, ystävällisenä ja ammattitaitoisena. Vastaajat kokivat saaneen neuvoja ja ohjeita asioiden hoitamista varten. Tyytyväisiä oltiin, että toimeentulotuen voi hakea kirjallisesti ja ei tarvitse käydä varatuilla ajoilla.

*”Palvelu on ollut auttavaista ja ystävällistä sekä on huomioitu minun tämänhetkinen tilanteeni.”*

*”Asiaan paneutuvaa, ammattitaitoista.”*

*”Minua on kuunneltu ja neuvottu hyvin.”*

Sosiaalityöntekijältä tai sosiaaliohjaajalta saatuun palveluun oltiin tyytyväisiä. Asiakkaat kokivat tulleen kuulluksi, saaneensa asiantuntevaa ja kohteliasta palvelua.

*”Asiani on aina huomioitu. Olen kokenut tulleen kuulluksi ja saanut apua.”*

*”Kohteliasta ja asiantuntevaa.”*

*”Ystävällinen sos. työntekijä ja empaattinen.”*

Kehittämisasioita kysyttäessä luokkaan ”palveluun tyytyväiset” ja ”ei kehitettävää” asiakkaat kirjoittivat olevansa tyytyväisiä palveluun ja joidenkin mielestä toiminnassa ei ollut kehitettävää.

*”Viime kesän käynnistä jäi epävarma olo, mutta nyt oli todella asiantuntevaa osaamista. Kiitos!”*

*”Eipäs tule heti mieleen koska asiat on hoitunut hyvin ja asiallisesti.”*

*”Mielestäni kehitettävää ei juurikaan ole. Olen ollut tyytyväinen.”*

Kuitenkin kehittämistä vaativia asioita löytyi luokassa ”kehittämistä vaativia asioita”. Vastaajat toivoivat työntekijöiden pysyvyyttä ja aikaa työntekijän vastaanotolle toivottiin saavan nope-

ammin. Työntekijöiden huono tavoitettavuus ja toimeentulotuen hidas käsittely nousi kommenteista esiin. Asiakkaat myös toivoivat työntekijöiltä enemmän ymmärrystä tilanteisiinsa ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämistä enemmän. Toimeentulotuen myöntämistä ei koettu täysin oikeudenmukaisena. Esiin nousi odotustilojen viihtyvyys ja työntekijöiden huoneiden koko. Palveluista toivottiin saavan lisätietoa.

*”Tällä hetkellä ei mitään, mutta parasta olisi että sosiaaliohjaaja/työntekijä pysyisi usein samana.”*

*”Kun ihmisen tilanne romahtaa, harkinnanvarainen tuki olisi silloin paikallaan estämään katastrofia.”*

*”Välillä vaikea saada työntekijöitä kiinni.”*

*”Aikaa saa välillä odottaa kauan. Toimeentulotukihakemuksen käsittely kestää monesti kovin pitkään.”*

## 8 Pohdinta

### 8.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Koko opinnäytetyöprosessin ajan olen pyrkinyt toimimaan eettisesti oikein. Tutkimusluvan sain Keravan kaupungilta 29.3.2012. (Liite 2.)

Tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista. Tutkimukseen osallistuvalla on oltava mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa, osallistua tutkimukseen vain haluamallaan tavalla ja mahdollisuus olla vastaamatta kysymyksiin. Tärkeää on välttää manipuloivaa suostuttelua tutkimukseen osallistumiseen. Jokaisessa tutkimuksen vaiheessa on kunnioitettava tutkittavien itsemääräämisoikeutta ja loukkaamattomuutta. Tutkittavaa suojaa yksityisyyden suoja, joten tietosuojaan liittyvät lait ja muut ohjeet tulee huomioida. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 240- 241, 251.)

Opinnäytetyöprosessissa huomioin edellä mainitut asiat. Asiakkaila oli mahdollisuus olla osallistumatta tutkimukseen. He saivat keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa tahansa. Saatikirjeessä kerroin tutkimuksen aiheen ja tavoitteen. Lisäksi yhteystietoni oli vastaajien saatavilla. Kukaan ei kuitenkaan ottanut opinnäytetyöhön liittyen yhteyttä. Halusin kiittää vastaajia arpomalla pyyhesetit. Vastaajat palauttivat yhteystiedot erilliseen laatikkoon, jolloin vastaajien anonymiteetti säilyi. Arvontalipukkeet ja kyselylomakkeet hävitin opinnäytetyön

hyväksymisen jälkeen, jolloin ne eivät olleet kenenkään käytettävissä. Tuloksien raportointiosuudessa ei ole mahdollista tunnistaa yksittäisiä vastaajia.

Tarkastelin opinnäytetyöni luotettavuutta validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa, että mittari mittaa, mitä sen on ollut tarkoituskin mitata. Validiteetti edellyttää täsmällisen tavoitteen asettamisen, mitattavien käsitteiden ja muuttujien tarkoin määrittelyyn. Nämä nostaa mittaustulosten validiutta. Validilla mittarilla mitatut tulokset ovat keskimäärin oikeita. Sisäinen validiteetti kertoo tutkimuksen oman luotettavuuden. Ulkoisen validiteetin avulla tarkastellaan tutkimusten tulosten yleistettävyyttä ja mihin ryhmiin tuloksia voidaan yleistää. Tieteellisen tiedon perusvaatimuksena on, että tiedon hankinta on systemaattista ja kontrolloitua. (Heikkilä 2008, 29; Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 52; Metsämuuronen 2009, 65.)

Opinnäytetyöni validiutta lisää tarkoin suunniteltu mittarin käyttö. Mittari testattiin ennen sen käyttöönottoa, mikä lisää sen luotettavuutta. Siitä huolimatta kyselylomakkeen kysymyksessä 39, jossa vastaajat arvioivat kokonaisarvosanaa saamastaan palvelusta, puuttui vaihtoehto numero 7. Numeron puuttuminen vaikuttaa tulokseen. Aineiston keruu oli tarkoin määriteltä ja suunniteltu. Aineisto analysoitiin tilastollisen ohjelmiston avulla ja virheet tarkistettiin. Pysin huolellisuuteen ja tarkkuuteen tietoja kerätessä, syöttäessä, käsiteltäessä ja tuloksia tulkittaessa. Opinnäytetyössä on esitetty kaikki tärkeät tulokset ja johtopäätökset, jotka nousivat aineistosta esiin. (kts. Heikkilä 2004, 30, 31.) Aineisto antoi vastaukset tutkimuskysymykseen, jolloin tutkimuksen voi sanoa mitanneen, mitä sen oli tarkoituskin mitata. Tulokset ovat Keravan aikuissosiaalityöstä ja niitä ei voi yleistää koskemaan muita aikuissosiaalityön yksiköitä.

Survey-tyyppisissä tutkimuksissa tutkimushenkilöiden valehtelevien saattaa lisätä virhelähdettä, jolloin tulokset ovat kaunisteltuja (kts. Heikkilä 2008, 29, 186, 189). Vastaajat olivat vastanneet kysymykseen johdonmukaisesti ja niistä ei ollut pääteltävissä valehtelua tai kaunistelua. Avointen kysymysten vastaukset antoivat samansuuntaisia tuloksia kuin väittämistä saadut. Asiakkaat kokivat voivansa vaikuttaa, kenen työntekijän luona asioivat. Pääsääntöisesti aikuissosiaalityössä asioidessa ei voi vaikuttaa työntekijän valintaan. Tulos on saattanut syntyä kaunistellusta vastauksesta, mutta se voi myös osoittaa, että asiakkaat ovat tyytyväisiä omaan työntekijään.

Tulosten tarkkuutta voidaan mitata reliabiliteetilla (Heikkilä 2008, 30). Cronbachin alfa - kertoimen avulla selvitin opinnäytetyön reliabiliteettia (kts. Metsämuuronen 2009, 465). Reliabiliteetsarvo on välillä 0 - 1. Silloin kun arvo on lähellä arvoa yksi, mittari sisältää vähemmän virhevarianssista johtuvia selitysosuuksia ja sitä vähemmän se mittaa sattumaan perustuvaa aineista ja tällöin se mittaa tutkittavaa ilmiötä tarkemmin. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg

2011, 51- 53.) Opinnäytetyössä Cronbachin alfa-kertoimet olivat lähellä arvoa 1, jolloin kysymykset tutkivat samaa asiaa ja mittari mittaa vähemmän sattumaan perustuvaa ainesta. Muuttujien Cronbachin alfa-kertoimien arvot löytyvät kappaleesta ”aineiston käsittely ja analyysi” sivulta 23.

Opinnäytetyön tulosten sattumanvaraisuutta lisää, jos otoskoko on kovin pieni (Heikkilä 2008, 30). Aikuissosiaalityössä asioi keskimäärin 253 asiakasta kuukaudessa. Opinnäytetyöni otoskoko oli 71 asiakasta, joka on alle puolet kuukaudessa asioivista asiakkaista. Tämä saattaa aiheuttaa tulosten sattumanvaraisuutta. Samansuuntaiset vastaukset kuitenkin osoittavat, että tulokset eivät ole sattumanvaraisia ja tuloksista ei ollut pääteltävissä kaunisteltuja vastauksia. Opinnäytetyön perusjoukko ja otoksen valinta oli tarkoin määritelty ja suunniteltu. Opinnäytetyön otos on edustava pienoiskuva perusjoukosta. Otoksen edustavuus tulee esiin, kun otoksessa on samoja ominaisuuksia kuin koko perusjoukossa. (Heikkilä 2004, 33- 34.) Vastaaajia oli kaikista ikäryhmistä, sukupuoli jakaantui takaisesti ja asiakkuuden pituudet vaihtelivat tasaisesti vastaajien kesken. Pieni kadon määrä ja vastausprosentti 59,70% lisäävät tulosten luotettavuutta.

## 8.2 Opinnäytetyön päätulokset ja tulosten vertailua

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Keravan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelutyytyväisyyttä. Aineisto muodostui 71 aikuissosiaalityön asiakkaan vastauksesta. Tulosten perusteella asiakkaat olivat erityisen tyytyväisiä aikuissosiaalityön palveluihin. Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa kohteluun ja palveluympäristöön. Tyytyväisiä he olivat palveluiden saatavuuteen ja asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöisyydessä esiintyi jonkin verran kriittisyyttä.

Kyselyyn osallistuneet aikuissosiaalityön asiakkaat saivat sosiaalikeskuksessa asioidessaan hyvää kohtelua. Asiakkaat olivat tyytyväisiä, ettei heidän asioita käsitelty muiden asiakkaiden kuullen. Asiakkaiden mukaan työntekijät esittelivät itsensä hyvin ja asiakkaista pidettiin huolta. Osa kuitenkin koki, ettei heistä pidetty huolta. Tulosten mukaan sosiaalikeskuksessa huomioitiin, jos asiakkaan asiointikynnys oli korkea. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja velvollisuuksiin kuuluu asiakkaan oikeus hyvään kohteluun, siten että asiakkaan yksityisyyttä, vakaumusta ja ihmisarvoa kunnioitetaan (Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 2013). Tulosten perusteella voi todeta, että Keravan aikuissosiaalityössä toteutuu asiakkaan oikeus hyvään kohteluun.

Erittäin tyytyväisiä oltiin palveluympäristöön, joka koettiin rauhallisena ja asiallisena. Lisäksi ympäristön koettiin olevan turvallinen, palveluhenkinen, miellyttävä ja joustava. Työntekijät olivat kohteliaita, ystävällisiä ja asiaan paneutuvia. Lisäksi työntekijät koettiin kärsivällisinä,

läheisinä ja kunnioittavina. Nummelan (2011, 141) tutkimuksen mukaan aikuissosiaalityötä tulisi kehittää siten, että kohtaava ja osallistava asiakkuus toteutuisi. Tällöin keskiössä ovat asiakkaan tarpeet. Tulosten mukaan Keravan aikuissosiaalityössä toteutuu kohtaava ja osallistava kohtaaminen. Virkin ym. (2011, 93) tulokset olivat päinvastaisia Keravan aikuissosiaalityöhön verrattuna. Heidän tuloksissaan asiakkaat kokivat sosiaalityöntekijöiden näyttävästi kiireisinä, empatiakyvyttöminä, määräilevinä, uhkailevina, kyvyttöminä kuuntelemaan ja keskustelemaan tai ottamaan suullista palautetta vastaan.

Asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä palveluiden saatavuuteen. He kokivat ajanvarauksen keston olleen tarpeeksi pitkä asioiden hoitoa varten. Asiakkaat saivat selvät jatkoasiointiohjeet ja tietoa, mihin voivat ottaa yhteyttä, jos tarvitsivat apua käynnin jälkeen. Suurimmalle osalle käynti sosiaalikeskuksessa auttoi heidän tilanteessaan ja huoli oli vähentynyt käynnin jälkeen. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman ”Kaste 2008-2011” päätavoitteisiin on kuulunut palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja palveluiden saatavuuden parantaminen ja alueellisten erojen vähentyminen. Tulosten perusteella Keravan aikuissosiaalityössä on saavutettu palveluiden saatavuuden tavoite. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelma Kaste 2008- 2011.)

Mirolan, Nurkan ja Laasosen (2012, 38) tutkimuksessa aikuissosiaalityössä asioivat asiakkaat olivat tyytyväisiä asioiden hoitumiseen työntekijän vastaanotolla ja työntekijältä saadut vastaukset olivat ymmärrettäviä kuten Keravan aikuissosiaalityössäkin. Virkin ym. (2011, 91- 92) tulokset olivat negatiivisempia. Heidän tutkimuksessa sosiaalityöntekijän neuvonta- ja ohjauspalvelu ei vastannut kotitalouksien tarvetta. Saatavuuteen liittyvät asiat saivat hyvin kriittisiä arvioita. Vastaajista vähintään yksi kolmesta koki olevansa ainakin jossain määrin tyytymättömän sosiaalityöntekijän neuvonta- ja ohjauspalveluun. Tulokset osoittivat, ettei palvelu lisännyt asiakkaiden voimavaroja ja melkein joka toinen koki, ettei heidän elämäntilanteeseensa löytynyt sopivaa palvelua.

Keravan aikuissosiaalityössä asiakkaat olivat tyytyväisiä asiakaslähtöisyyteen, vaikka jonkin verran esiintyi kriittisiä kokemuksia. Asiakkaat ohjattiin miltei erittäin hyvin työntekijän vastaanotolle. Asiakkaan ja työntekijän tapaamisella tilannearvio ja palvelusuunnitelma käytiin asiakkaan kanssa yhdessä lävitse ja niiden asianmukaisuus tarkistettiin. Työntekijät kertoivat hyvin toimeentulotukipäätösten perusteet asiakkaille. Työntekijän tapaamisessa asiakkaat kokivat saaneensa tietoa, miten he voivat tilannettaan edistää. Puolestaan Virkin ym. (2011, 92, 98) tutkimuksessa vastaajista yli puolet oli kokenut, että asiointi oli jossain määrin monimutkaista, työlästä ja ettei tiedon saaminen palvelusta ollut yksinkertaista ja helppoa. Yli 30 % koki ainakin jonkin verran tyytymättömyyttä työntekijöiden aikaan paneutua heidän tilanteeseensa toimeentulotukeen liittyen. Kaskisaari, Tammelin, Hirvonen, Hämeenaho, Ilmarinen ja Vartiainen (2010, 37) ovat saaneet samansuuntaisia tuloksia Virkin. ym (2011) tekemän

tutkimuksen kanssa. Kaskisaaren ym. (2010, 37) tuloksien mukaan toimeentulotuki vastaa huonosti tarvetta ja se koettiin vaikeasti saavutettavaksi. Vastaajista 54 % koki asioinnin monimutkaisena ja työläänä. Vastaajat kokivat toimeentulotukipäätöksiä osittain väärin perustein tehdyiksi.

Sosiaali- ja terveysministeriön neuvottelevan virkamiehen Virpi Vuorisen mukaan asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakas voi aidosti vaikuttaa omaan asiaansa ja myös palvelujen kehittämiseen ja suunnitteluun. Sosiaalihuoltolain uudistamista koskevassa työryhmässä on suunnitteilla monia ehdotuksia asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi. Yhtenä tavoitteena on, että asiakkailla räätälöidään juuri heitä parhaiten tukevat palvelukokonaisuudet. (Keronen 2013.) Opinnäytetyön tulosten mukaan Keravalla asiakkaat voivat vaikuttaa omaan asiaansa. Asiakkaat kokivat saaneensa apua tilanteeseensa, joten palvelu vastasi heidän tarpeitaan. Asiakkaat saavat tämän opinnäytetyön avulla mielipiteensä esiin ja voivat vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Kaskisaaren ym. (2010, 43) tutkimus osoittaa sosiaalitoimistoista saatavan palvelun olevan vaihtelevaa. Palvelun taso saattaa riippua kenen työntekijän kanssa asioi.

Asiakkailla oli mahdollisuus arvioida palvelua avoimilla vastauksilla, joiden tulokset olivat samansuuntaiset kuin väittämässä. Asiakkaat kokivat saaneensa ystävällistä ja ammattitaitoista palvelua. Sosiaaliohjaajalla ja sosiaalityöntekijällä asioidessaan asiakkaat kokivat tullessa kuulluiksi ja saivat asiantuntevaa ja kohteliasta palvelua. Nummelan (2011, 151) tutkimus osoittaa, että asiakkaat arvostavat kuulluksi tuleamista ja heidän kokemukset otetaan vakavasti. Kaskisaaren ym. (2010, 41- 42) tuloksien mukaan asiakkaat eivät saa apua oikeaan aikaan. Puolet vastaajista koki työntekijöiden olevan keinottomia vastatessaan asiakkaiden palvelutarpeisiin. Keravan aikuissosiaalityön palveluita selvitettyä esiin ei noussut vastaavaa tulosta.

Muissa tutkimuksissa on tullut esiin samansuuntaisia kehittämiskohteita, kuin Keravalla. Nummelan (2011, 140) mukaan asiakas tarvitsee jo ennen asiakkuutta tietoa palveluista ja etuuksista. Kaskisaaren ym. (2010, 44) tutkimuksessa asiakkaat toivoivat parannusta tiedottamiseen, avoimuuteen ja palvelujen käytön lisäopastukseen. Virkin ym. (2011, 98) tutkimuksesta nousi esiin asiakkaiden tyytymättömyys täydentävän toimeentulotuen myöntämättä jättämiseen. Mirola, Nurkka ja Laasonen (2012, 3) ovat saaneet kehittämistä vaativiksi asioiksi tiedonsaannin ja neuvonnan sekä toimitilojen viihtyisyyden parantamisen.

### 8.3 Aikuissosiaalityön palveluiden kehittämisideoita ja jatkotutkimusaiheita

Asiakkaat toivat esiin kehittämistä vaativissa asioissa työntekijöiden pysyvyyden. Tähän työnantaja voi vaikuttaa omalla toiminnallaan. Mahdollisuudet työntekijöiden työhön vaikuttamiseen, kehittyminen ja mahdollisuus uuden oppimiseen ovat ratkaisevan tärkeitä asioita (Ka-

nanoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 345). Hyvin viihtyvät ja hyvinvoivat työntekijät takaavat hyvän asiakaspalvelun. Tärkeää on, että työntekijät ovat pysyviä, viihtyvät ja haluavat antaa panoksensa asiakaspalvelun toimivuuteen. Työntekijöiden pysyvyyteen voi vaikuttaa myös työnjaon selkiyttämällä ja prosessikuvauksen päivittämällä. (Taulukko 11.)

Kehittämiskohteeksi nousi ajalle pääsy nopeammin. Tulosten mukaan ajalle pääsy kestää keskimäärin 8-14 päivää. Aikuissosiaalityön yhteisen kehittämisen tuloksena syntyi ajatus, että uusia asiakkaita ottaa vastaan kaksi sosiaaliohjaajaa. Näin ajalle pääsy nopeutuisi ja kaikki uudet asiakkaat saisivat ajan sosiaaliohjaajalle. Tällöin tilannearvioiden laatiminen ja palveluohjaus toteutuisivat kaikkien asiakkaiden kohdalla samalla tavoin. (Taulukko 11.)

Saatavuuden parantamiseksi voitaisiin perustaa päivystävä numero, johon asiakkaat voivat soittaa puhelintuntien lisäksi. Asiakas ohjataan soittamaan eteenpäin, mikäli asia ei ratkea yleiseen numeroon soittaessa. Matalan kynnyksen vastaanoton voisi järjestää sosiaalikeskukseen, johon asiakas voi tulla ilman ajanvarausta. (Taulukko 11.)

Toimeentulotuen käsittelyn nopeuttamiseksi hakemusten tarvittavien liitteiden tulisi olla kunnossa. Liitteistä tulisi tiedottaa kirjallisesti, suullisesti ja internetin kautta. Tiedot tarvittavien liitteiden ollessa tarkoin eritellyt, saattaisi se helpottaa liitteiden toimittamista. Asiakkaiden tilannearvioiden ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus mahdollistaisi tiedot asiakkaan tilanteesta ja jatkosuunnitelmista etuuskäsittelijälle. (Taulukko 11.)

Asiakkaat toivoivat työntekijöiltä enemmän ymmärryksen lisäämistä heidän tilanteissaan ja harkinnan varaisen toimeentulotuen myöntämistä enemmän. Toimeentulotuen myöntämisen ei koettu olevan täysin oikeudenmukaista. Aikuissosiaalityön tarkoituksen ja tavoitteiden yhteinen määrittely ja yhteisten arvojen laatiminen saattaisi lisätä työntekijöiden ymmärrystä. Teoriaosuudessa sivulla 16 esitetyt Reinbothin (2008) kysymykset voivat toimia tässä apuvälineenä. Asiakkaat kokivat työntekijöiden huoneiden koon ja odotustilojen viihtyvyyden olevan kehittämistä vaativia asioita. Aikuissosiaalityön odotustilojen ja huoneiden koon muuttamiseksi on työskennelty kaupungissa pidemmän aikaa ja uudet tilat ovat suunnitteilla. (Taulukko 11.)

Asiakkaat haluavat lisää tietoa palveluista. Sosiaalikeskuksen odotustilaan voisi laittaa tiedotustaulun, jossa on tärkeät ja ajantasaiset tiedot. Asiakkailla on mahdollisuus perehtyä tiedotteisiin ajalle pääsyä odottaessa. Internetsivuille voisi laittaa tiedon toimeentulotukihakemusten käsittelyajoista ja tehdä laskurin, jolla asiakkaat voisivat tehdä alustavaa arviota oikeudesta toimeentulotukeen. Aikuissosiaalityön palveluista voisi tehdä esitteen, jossa kerrotaan palveluista tarkemmin. Työntekijät voisivat myös kertoa aikuissosiaalityön palveluista ja



toimeentuluesta erikseen järjestettävissä tietoiskuissa sosiaalikeskuksen ulkopuolella. (Taulukko 11.)

Taulukko 11: Kehittämistä vaativia asioita ja kehittämisehdotuksia

Kehittämistä vaativia asioita	Kehittämisehdotuksia
<b>Palveluiden saatavuus:</b> Työntekijöiden pysyvyys ja ajalle pääsy nopeammin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työnjaon selkiyttäminen</li> <li>- Prosessikuvauksen päivittäminen</li> <li>- Alkuarviointitiimin työskentelyn aloittaminen</li> </ul>
<b>Palveluiden saatavuus:</b> Työntekijöiden tavoittaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yhteinen neuvontanumero päivittäin puhelintuntien lisäksi</li> <li>- Matalan kynnyksen neuvontapiste</li> </ul>
<b>Palveluiden saatavuus:</b> Toimeentulotuen käsittely nopeammin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hakemusten liitteiden kunnossa oleminen, tiedottaminen tarkoin eritellyistä liitteistä</li> <li>- Asiakkaiden tilannearvioiden ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus</li> </ul>
<b>Kohtelu:</b> Työntekijöiden ymmärryksen lisääminen asiakastilanteissa ja harkinnan varaisen toimeentulotuen myöntämistä enemmän	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aikuissosiaalityön tarkoituksen ja tavoitteiden määrittely</li> <li>- Arvojen laatiminen</li> <li>- Teoriaosuudessa olevien Reinbot-hin (2008) kysymysten hyödyntäminen</li> </ul>
<b>Palveluympäristö:</b> Työntekijöiden huoneiden koko ja odotustilojen viihtyvyys	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uudet tilat suunnitteilla</li> </ul>
<b>Asiakaslähtöisyys:</b> Palveluista lisätiedon saaminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiedotustaulu odotustilaan</li> <li>- Hakemusten käsittelyaika internetiin</li> <li>- Toimeentulotukilaskuri internetiin</li> <li>- Esite aikuissosiaalityön palveluista</li> <li>- Työntekijöiden tietoiskut</li> </ul>

Alun perin opinnäytetyön tavoitteena oli laatia kehittämissuunnitelma aikuissosiaalityön asiakaspalvelun kehittämiseksi. Ajatusta työstäessäni pohdin monia erilaisia tapoja organisoida työtä, mutta työskentelyn edetessä vahvistui, että kehittämiseen tarvitaan koko työyhteisö.

Opinnäytetyön aikana ymmärrykseni on lisääntynyt asiakaspalvelutyytyväisyyden merkityksestä ja työn kehittämisen tarpeellisuudesta. Tuottavuutta, tehokkuutta ja vaikuttavuutta ei ole mahdollista saavuttaa ilman hyvää ilmapiiriä, motivoituneita työntekijöitä, oikeanlaista johtajuutta ja kehittämismyönteisyyttä.

Aikuissosiaalityön kehittäminen on alkanut Keravalla ja jatkuu edelleen. Jatkotutkimuksena olisi hyvä toteuttaa samanlainen kysely muutosten jälkeen, jolloin voisi selvittää onko parannusta tapahtunut. Asiakkaiden tyytyväisyyttä voisi tiedustella myös kokonaisuuksina, jotka ovat palveluiden saatavuus, kohtelu, asiakaslähtöisyys ja palveluympäristö. Kyselyyn osallistuneita asiakkaita voisi kutsua kehittämiskokouksiin mukaan. Tärkeää tulevaisuudessa on edelleen kartoittaa asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön palveluista. Samanlaista kyselylomaketta voitaisiin hyödyntää eri kunnissa, jolloin voidaan selvittää hyvät käytännöt ja mahdolliset eroavaisuudet kuntien kesken. (Taulukko 12.)

Jatkotutkimuksena voisi selvittää myös aikuissosiaalityöntekijöiden työssä jaksamista ja viihtymistä. He tekevät asiakaspalvelun, joten olisi mielenkiintoista selvittää heidän kokemuksiaan. Voisi myös selvittää, kuinka johtajuus koetaan aikuissosiaalityössä ja mitä työntekijät toivovat johdolta. Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden tutkiminen olisi ensiarvoisen tärkeää. Jatkotutkimuksena voisi laatia kyselyn asiakkuuden päättävälle asiakkaalle. Heiltä voisi selvittää saamiaan kokemuksia aikuissosiaalityöstä ja keskeistä olisi selvittää, mitkä interventiot vaikuttivat asiakkuuden päättymiseen ja oliko sosiaaliohjaajalla tai sosiaalityöntekijällä vaikutusta asiakkaan tilanteen edistymisessä. (Taulukko 12.)

Taulukko 12: Jatkotutkimusaiheita

Jatkotutkimusaiheita
1. Seurantatutkimus Keravan aikuissosiaalityössä
2. Saman kyselylomakkeen käyttö aikuissosiaalityössä eri kunnissa
3. Työntekijöiden jaksamisen ja työssä viihtymisen tutkiminen
4. Johtajuuden kokeminen aikuissosiaalityössä
5. Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden tutkiminen

Tämän opinnäytetyön avulla asiakkaiden ääni pääsee kuuluviin. Lisäksi Keravan aikuissosiaalityön työntekijät ja johto saavat tietoa asiakkaiden kokemuksista palvelua kohtaan. Työntekijät ja johto voivat olla tyytyväisiä opinnäytetyössä esiin nousseisiin tuloksiin, joiden mukaan Keravan aikuissosiaalityö toteutuu hyvin ja asiakkaat ovat tyytyväisiä asiakaspalveluun. Keravan aikuissosiaalityön asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun voi sanoa olevan korkeaa luokkaa, kuten asiakas toi esiin, Keravan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityön asiakaspalvelu on ”asiaan paneutuvaa ja ammattitaitoista.”

## Lähteet

- Forssen, K., Roivainen, I., Ylinen, S. & Heinonen, M. (toim.) 2012. Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. EU.
- Forssén, K., Nyqvist, L. & Raitanen, A. (toim.) 2009. Tutkiva sosiaalityö. Moniammatillisuus sosiaalityön mahdollisuutena. Talentia-lehti/ Sosiaalityön tutkimuksen seura 2009.
- Heikkilä T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. 7.-8. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Heinonen, T. & Mustonen, M. 2006. Viimesijaisen viimesijaista sosiaalityötä. Aikuissosiaalityön toiminnan kehukset ja niiden pohjalta rakentuva työnkuva. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 20.2.2013.  
[https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/11536/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-2006530.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/11536/URN_NBN_fi_jyu-2006530.pdf?sequence=1)
- Hiidenhovi, H. 2001. Palvelumittarin kehittäminen sairaalan poliklinikalla. Akateeminen väitöskirja. Tampereen Yliopistopaino Oy Juvenes Print. Viitattu 11.8.2012.  
<http://acta.uta.fi/pdf/951-44-5165-1.pdf>
- Ife, J. 2008. Human rights and social work towards right-based practice. Toinen julkistettu painos. Australia: Ligare.
- Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. Vastapaino.
- Jouttimäki, P., Kangas, S. & Saurama, E. (toim.) 2011. Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen loppuraportti. Viitattu 9.10.2012.  
[http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva\\_ja\\_voimaannuttava\\_aikuissosiaalityo\\_-\\_Visio\\_vahvasta\\_aikuissosiaalityosta\\_hankkeen\\_loppuraportti.pdf](http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva_ja_voimaannuttava_aikuissosiaalityo_-_Visio_vahvasta_aikuissosiaalityosta_hankkeen_loppuraportti.pdf)
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. 2. painos. Tampere: Vastapaino.
- Juntunen, E., Grönlund, H. & Hiilamo, H. 2006. Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisessa. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2010. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Raamatutrükikoda.
- Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampereen Yliopistopaino Oy, Juvenes Print.
- Kaskisaari, M., Tammelin, M., Hirvonen, J., Hämeenaho, P., Ilmarinen, K., Vartiainen, A. 2010. Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista ParasSos-tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 2.3.2013.  
<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/55b5dafa-c856-4f65-b34f-cfbf80605b09>
- Keronen 2013. Asiakaslähtöisyys - olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Viitattu 10.2.2013.  
<http://www.tesso.fi/node/278>
- Kopomaa, T. & Meltti, T. 2005. Kaupunkisosiaalityötä paikantamassa. Helsinki: Yliopistopaino.

- Kotiranta, T., Niemi, P. & Haaki, R. 2011. Sosiaalisen toiminnan perusta. Tallinna: Raamatutrükikoda.
- Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna: Raamatutrükikoda.
- Metsämuuronen, J. 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä 4. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Metsämuuronen, J. 2004. Pienten aineistojen analyysi. Parametrittomien menetelmien perusteet ihmistieteissä. Metodologia-sarja 9. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Mirola, T., Nurkka, N. & Laasonen, K. 2012. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden asiakastytyväisyystutkimus. Aikuissosiaalityö. Saimaan ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja julkaisuja 29. Viitattu 10.2.2013.  
<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48206/Eksote%20aikuissosiaalityo%20sahkoinen.pdf?sequence=1>
- Muuri, A. 2008. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. Viitattu 12.8.2012.  
<https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/42596/sosiaali.pdf?sequence=2>
- Nakari, R. & Sjöblom, S. 2009. Toimiva kunnallinen palveluorganisaatio. Helsinki: Kuntatalon paino.
- Nirhamo, M., Alanko-Nuikkinen, M., Autti, L., Kivinen, O., Koskinen, M-L., Kumpula, A., Mäkinen, P., Seppälä, A., Sinko, P. & Tuusa, M. 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki: Kinestasis Oy, Painotalo Auranen Oy.
- Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirjatutkimus. Kuopio: Kopijyvä.
- Olin, R., Pekola-Sjöblom, M. & Sjöblom, S. 2004. Asiakkaat arvioitsijoina. Asiakkaiden tyytyväisyys kunnallisiin palveluihin vuonna 2003. Helsinki: XGS, Kuntatalo.
- Paavilainen, P. 2010. Asiakkaan ääni - kuuluviin? : BIKVA-arviointimenetelmän soveltaminen erään kaupungin aikuissosiaalityössä. Jyväskylän yliopisto.
- Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (Toim.) 2011. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: PS-kustannus.
- Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (Toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print.
- Poikela, R. 2010. Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoittelemassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Väitöskirja. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 12.8.2012.  
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23462/asiakass.PDF?sequence=2>
- Puhakka, V. 2005. Tutkimusmenetelmät. Viitattu 11.8.2012.  
[http://www.tol.oulu.fi/kurssit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19\\_9.pdf](http://www.tol.oulu.fi/kurssit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19_9.pdf)
- Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Vaajakoski: Gummerus Oy.
- Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Tampere: Tammer-Paino.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, Tammi.

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 2013. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 21.2.2013.

[http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/sosiaalihuolto](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/sosiaalihuolto)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelma Kaste 2008-2011. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 21.2.2013.

[http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/\\_julkaisu/1063225](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1063225)

Sosiaalityö oppiaineena 2012. Helsingin yliopisto. Viitattu 12.8.2012.

<http://www.helsinki.fi/sosiaalityo/tietoa/index.html>

Sosiaalityöntekijät 2012. Keravan kaupunki. Viitattu 11.8.2012.

[http://www.kerava.fi/soster\\_sosiaalityontekijat.asp](http://www.kerava.fi/soster_sosiaalityontekijat.asp)

Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) 2012. Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Juva: Bookwell Oy.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Vastapaino. Gummerus Kirjapaino Oy.

Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. 2011. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turku: Painosalama Oy.

Virkki, Tuija., Vartiainen, Anssi., Kettunen, Pekka., Heinämäki, Liisa. 2011. Sosiaalipalvelut muutoksessa. Kuntalaisten ja henkilöstön näkemyksiä Paras-uudistuksesta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print - Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere 2011 Viitattu 2.3.2013.

<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/a2654dbd-67e5-4b1a-9f4b-ceed5cd17ada>

Julkaisemattomat lähteet

Raivio, H. & Rantasalmi, S. 2007-2008. Aikuissosiaalityö yhdenmukaiseksi Keski-Uudellamaalla - Mitä teimme ja mitä on vielä edessä. Kehittämishankkeen loppuraportti.

## Kuviot

Kuvio 1: Tilannearvion ja palvelusuunnitelman suhde (Raivio & Rantasalmi 2007- 2008, 25.) .....	11
Kuvio 2: Vastaajien ikäjakauma luokiteltuna (n = 71).....	24
Kuvio 3: Vastaajien asioimisaika (n = 71).....	25
Kuvio 4: Asiakaspalvelun keskiarvo (fr=69).....	33

## Taulukot

Taulukko 1: Keravan aikuissosiaalityön aluejako .....	21
Taulukko 2: Vastaajien koulutustausta luokiteltuna (n=71) .....	25
Taulukko 3: Työntekijöiden vaihtuvuus asiakkuuden aikana (n = 71).....	26
Taulukko 4: Vastaajien tyytyväisyys aikuissosiaalityön palveluihin .....	26
Taulukko 5: Vastaajien tyytyväisyys palveluiden saatavuutta kohtaan (n=71).....	27
Taulukko 6: Ajan saamisen kesto (n=71) .....	28
Taulukko 7: Vastaajien kokemus saamastaan kohtelusta (n=71) .....	29
Taulukko 8: Vastaajien kokemus asiakaslähtöisyydestä (n=71) .....	30
Taulukko 9: Vastaajien kokemus palveluympäristöstä (n=71).....	32
Taulukko 10: Vastaajien kokemus palveluympäristöstä tunteiden mukaan (n=71)...	32
Taulukko 11: Kehittämistä vaativia asioita ja kehittämisehdotuksia .....	41
Taulukko 12: Jatkotutkimusaiheita .....	42

## Liitteet

Liite 1. Saatekirje, arvontalipuke ja kyselylomake asiakkaille .....	49
Liite 2. Tutkimuslupa.....	56



## Liite 1. Saatekirje, arvontalipuke ja kyselylomake asiakkaille

### Asiakaspalvelukysely

Opiskelen Laurea-ammattikorkeakoulussa ja opiskeluuni liittyvän opinnäytetyön aineisto kerätään Keravan sosiaalikeskuksessa. Aiheena on asiakaspalvelun kehittäminen.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön asiakaspalvelusta. Tulosten perusteella tehdään kehittämissuunnitelma asiakaspalvelun parantamiseksi. Te olette ensiarvoisessa asemassa kertomaan kokemuksistanne, jotta asiakaspalvelua on mahdollista kehittää. Siksi toivon, että Teillä on pieni hetki aikaa vastata kyselylomakkeeseen.

Liitteenä olevaan kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10-15 minuuttia ja vastaaminen tapahtuu nimettömänä. Tulokset käsitellään täysin luottamuksellisesti ja opinnäytetyön valmistuttua vastauslomakkeet hävitetään. (Henkilötietolaki 22.4.1999/523.)

Vastattuanne kyselyyn palauttakaa kyselylomake sosiaalikeskuksen aulassa sijaitsevaan palautuslaatikkoon, jossa lukee kyselylomakkeiden palautuslaatikko.

Kaikkien vastaajien kesken arvotaan pyyhesetti. Liitteenä olevan täytetyn arvontalipukkeen voitte toimittaa arvontalipuke palautuslaatikkoon, joka sijaitsee kyselylomakkeiden palautuslaatikon vieressä sosiaalikeskuksen aulassa.

**KIITOS ETUKÄTEEN VASTAUKSESTANNE!**

Ystävällisesti

Emma Kojo  
va.sosiaalityöntekijä  
Keravan kaupunki  
opiskelija  
Laurea-ammattikorkeakoulu  
emma.kojo@laurea.fi

## ARVONTALIPUKE

Kiitokseksi kyselyyn vastaamisesta, kaikkien vastaajien kesken arvotaan pyyhesetti, joka Teillä on vastauslomakkeen jätettyänne mahdollisuus voittaa. Täyttäkää tälle sivulle yhteystietonne, jolla osallistutte arvontaan. Irrottakaa tämä sivu ja palauttakaa se sosiaalikeskuksen aulaan sijaitsevaan arvontalipuke palautuslaatikkoon. Arvonta suoritetaan torstaina 31.5.2012 ja voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti perjantaina 1.6.2012.

Nimi: \_\_\_\_\_

Puhelinnumero: \_\_\_\_\_

### A.Taustatiedot

Pyydän teitä vastaamaan kysymyksiin ympyröimällä kokemustanne parhaiten kuvaavan vastausvaihtoehdon tai kirjoittamalla vastaus tyhjälle riville.

1. Sukupuoli      a. mies  
                         b. nainen

2. Ikä              \_\_\_\_\_ vuotta

3. Koulutus              a. peruskoulu tai kansakoulu  
                                 b. keskikoulu  
                                 c. lukio  
                                 d. ylioppilas  
                                 e. ammatillinen tutkinto  
                                 f. korkeakoulututkinto  
                                 g. ei suoritettua tutkintoa  
                                 h. muu, mikä? \_\_\_\_\_

4. Mihin aikaan Teille oli varattu aika vastaanotolle

klo: \_\_\_\_\_

5. Mihin aikaan pääsitte vastaanotolle

klo: \_\_\_\_\_

6. Kuinka pitkään olette asioineet Keravan sosiaalikeskuksessa? Ympyröikää Teitä lähinnä oleva vastausvaihtoehto

- a. ensimmäinen kerta  
b. asioinut alle 6 kuukautta  
c. asioinut yli 6 kuukautta, enintään 1 vuoden  
d. asioinut yli 1 vuotta enintään 2 vuotta  
e. asioinut yli kaksi vuotta

7. Kuinka monta sosiaalityöntekijää tai sosiaalihoaja Teitä on palvellut asiakkuutenne aikana Keravan sosiaalikeskuksessa? (mikäli asioit ensimmäistä kertaa, silloin tähän kysymyksen ei tarvitse vastata)

- a. vain yksi työntekijä
- b. kaksi työntekijää
- c. kolme työntekijää tai enemmän

#### B. ASIAKASPALVELU (fr= vastaajien lukumäärä)

Pyydän Teitä vastaamaan jokaiseen väittämään ympäröimällä kunkin kysymyksen kohdalla sen vaihtoehdon, joka parhaiten kuvaa omia kokemuksianne sosiaalikeskuksen palveluista.

	Erittäin hyvin	Hyvin	En osaa sanoa	Huonosti	Ei lainkaan	Asialla ei merkitystä minulle tai en tarvinnut tällä käynnillä
8. Sain tietoa etukäteen, kuinka kauan käyntini sosiaalikeskuksessa suunnilleen kestää	fr=7	fr=16	fr=14	fr=3	fr=13	fr=16
9. Neuvonnasta minut ohjattiin työntekijän vastaanotolle	fr=47	fr=21	fr=0	fr=1	fr=1	fr=1
10. Sosiaalikeskuksessa on viihtyisät odotustilat	fr=5	fr=34	fr= 17	fr=13	fr=0	fr=2
11. Tiesin sosiaalikeskukseen tullessani, mitä varten aika on varattu	fr=44	fr=22	fr= 2	fr=3	fr=0	fr=0
12. Sosiaalihoaja/sosiaalityöntekijä esitteli itsensä	fr=39	fr=23	fr=3	fr=2	fr=1	fr=3
13. Sain tietoa eri palveluista, jotka auttavat tilanteessani	fr=30	fr=31	fr=4	fr=3	fr=1	fr=1
14. Sain tietoa mahdollisesta toimeentulotukipäätöksestä	fr=34	fr=26	fr=7	fr=1	fr=1	fr=2

	Erittäin hyvin	Hyvin	En osaa sanoa	Huonosti	Ei lainkaan	Asialla ei merkitystä minulle tai en tarvinnut tällä käynnillä
15. Sain tietoa tilanearviosta ja sen asianmukaisuus tarkistettiin yhdessä työntekijän kanssa	fr=31	fr=27	fr=7	fr=2	fr=0	fr=4
16. Sain tietoa palvelusuunnitelmasta ja sen asianmukaisuus tarkistettiin yhdessä työntekijän kanssa	fr=23	fr=26	fr=12	fr=0	fr=0	fr=9
17. Minulle selitettiin toimeentulotukipäätöksen perusteet	fr=34	fr=21	fr=8	fr=0	fr=2	fr=6
18. Neuvonnasta minut ohjattiin odottamaan oikeaan paikkaan	fr=48	fr=21	fr=1	fr=1	fr=0	fr=0
19. Tapaamiseeni liittyvät asiat hoidettiin ammattitaitoisesti	fr=41	fr=21	fr=4	fr=2	fr=0	fr=0
20. Minulle kerrottiin, että tapaamiselle pääsy venyi sovitusta ajasta	fr=2	fr=13	fr=7	fr=3	fr=3	fr=35
21. Mielipiteeni otettiin huomioon tilanearviota/ palvelusuunnitelmaa tehtäessä	fr=22	fr=26	fr=12	fr=3	fr=2	fr=5
22. Minulle pahoiteltiin, jos jouduin odottamaan ajalle pääsyä	fr=4	fr=10	fr=11	fr=3	fr=4	fr=34
23. Toiveeni päästä tietyn henkilön vastaanotolle huomioitiin	fr=10	fr=15	fr=7	fr=0	fr=3	fr=33
24. Tunsin, että minusta pidettiin huolta	fr=27	fr=29	fr=8	fr=3	fr=2	fr=2
25. Minun asioitani ei käsitelty muiden asiakkaiden kuullen	fr=50	fr=17	fr=1	fr=0	fr=2	fr=1
26. Omaiseni tai tukihenkilöni sai halutessani olla mukana vastaanotolla	fr=8	fr=12	fr=7	fr=0	fr=1	fr=38
27. Sosiaalikeskuksessa varattu aika oli tarpeeksi pitkä asioitteni hoitoa varten	fr=38	fr=28	fr=3	fr=0	fr=0	fr=1
28. Sain tietoa miten asiat tulevat tämän käynnin jälkeen etenemään	fr=33	fr=33	fr=2	fr=0	fr=0	fr=2
29. Sosiaalikeskuksessa otettiin huomioon, jos asiointikynnykseni oli korkea	fr=11	fr=16	fr=16	fr=3	fr=0	fr=23

	Erittäin hyvin	Hyvin	En osaa sanoa	Huonosti	Ei lainkaan	Asialla ei merkitystä minulle tai en tarvinnut tällä käynnillä
30. Samoja asioita ei tarvinnut kertoa sosiaalikeskuksen eri henkilöille	fr=31	fr=24	fr=5	fr=3	fr=1	fr=6
31. Tiesin lähtiessäni, minne voin ottaa yhteyttä, jos tarvitsen apua	fr=35	fr=28	fr=5	fr=0	fr=0	fr=0
32. Sain selvät jatkoasiointi ohjeet, joiden avulla tunnen pärjääväni jatkossa	fr=30	fr=30	fr=7	fr=2	fr=0	fr=1
33. Käynti sosiaalikeskuksessa auttoi tilanteessani	fr=32	fr=21	fr=8	fr=7	fr=2	fr=0
34. Huoli selviytymisestääni on vähentynyt sosiaalikeskuksessa käynnin jälkeen	fr=25	fr=21	fr=10	fr=6	fr=5	fr=3
35. Olin sosiaalikeskukselta lähtiessäni selvillä saamastani palvelusta	fr=28	fr=34	fr=8	fr=1	fr=0	fr=0
36. Tiedän mitä minun pitää tehdä edistääkseni tilannettani	fr=30	fr=31	fr=6	fr=1	fr=1	fr=2
37. Tunsin saaneeni avun	fr=29	fr=29	fr=6	fr=5	fr=1	fr=1

38. Minkälaista palvelu oli sosiaalikeskuksessa?

Esimerkiksi jos palvelu oli mielestänne rauhallista, valitkaa numero 1 tai 2, jos taas palvelu oli kiireistä, valitkaa numero 4 tai 5 tai numero 3, jos palvelu oli tältä väliltä.

rauhallinen	fr=44	fr=23	fr=2	fr=1	fr=0	kiireinen
läheinen	fr=23	fr=29	fr=14	fr=3	fr=1	etäinen
kunnioittava	fr=28	fr=30	fr=8	fr=4	fr=0	vähättelevä
asiallinen	fr=44	fr=23	fr=3	fr=1	fr=0	epäasiallinen
asiaanpaneu- tuva	fr=42	fr=22	fr=6	fr=1	fr=0	pinnallinen
kohtelias	fr=44	fr=20	fr=5	fr=1	fr=0	epäkohtelias
kärsivällinen	fr=40	fr=24	fr=6	fr=0	fr=0	hätäinen

ystävällinen	fr=46	fr=19	fr=5	fr=1	fr=0	epäystävällinen
turvallinen	fr=40	fr=19	fr=10	fr=2	fr=0	pelottava
palveluhenki- nen	fr=38	fr=26	fr=5	fr=2	fr=0	töykeä
miellyttävä	fr=37	fr=21	fr=12	fr=1	fr=0	epämiellyttävä
joustava	fr=35	fr=24	fr=9	fr=3	fr=0	joustamaton

39. Kun varasitte ajan sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle, kuinka monen päivän kuluttua saitte ajan?

- a. 1-7 päivää, fr=26
- b. 8- 14 päivä, fr= 21
- c. 15- 30 päivää, fr=16
- d. yli 30 päivää, fr=4

40. Minkälaisen kokonaisarvosanan antaisitte viime käynnistänne Keravan sosiaalikeskuksessa? Ympyröikää kokemuksenne perusteella arvionne käynnistänne siten, että arviointiasteikolla paras palvelu on numero 10 ja huonoin palvelu on numero 1.

1	2	3	4	5	6	( 7 )	8	9	10
		fr=2		fr=3	fr=4	fr=1	fr=18	fr=24	fr=17

41. Minkälaista hyvää palvelua olette saaneet Keravan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityössä?

---



---



---



---



---

42. Mitä kehitettävää Keravan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityössä on?

---



---



---



---



---

## Liite 2. Tutkimuslupa

<b>KERAVAN KAUPUNKI</b> Sosiaali- ja terveysvirasto	<b>PÄÄTÖSPÖYTÄKIRJA</b> 29.3.2012	<b>§ 6/2012</b>
<b>Sosiaali- ja terveysjohtaja</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Pysyvästi säilytettävä <input type="checkbox"/> Määräajan säilytettävä	<b>Sivu</b> 1(2)

**TUTKIMUSLUVAN MYÖNTÄMINEN**

Vantaan Laurea AMK:ssa opiskeleva Emma Kojo hakee tutkimuslupaa opinnäytetyön tutkimusaineiston keräämiseksi ylemmän ammattikorkeakoulun tutkinnon suorittamiseksi.

Opinnäytetyö suoritetaan Keravan kaupungin aikuissosiaalityössä. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Keravan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelutyytyväisyyttä. Asiakastytyväisyys selvitys toteutetaan käyttämällä aineistonkeruumenetelmänä kyselyä. Opinnäytetyön aineiston kerääminen Keravan aikuissosiaalityön asiakailta toteutetaan strukturoidulla testatulla kyselylomakkeella.

Palvelun kehittämisen kannalta on keskeistä selvittää asiakkaiden kokemuksia. Kyselylomakkeet jaetaan asiakkaille huhti- ja toukokuussa 2012. Aineisto analysoidaan syyskuun loppuun mennessä. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua joulukuussa 2012. Opinnäytetyön nimi on Aikuissosiaalityön asiakaspalvelu Keravan sosiaalikeskuksessa. Opinnäytetyön ohjaavana opettajana on Anne Vesterinen. Tutkimuslupa anotaan asiakaskyselyn tekemiseen Keravan aikuissosiaalityön asiakkaille.

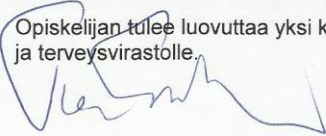
Sosiaali- ja terveysjohtaja puoltaa tutkimusluvan myöntämistä seuraavin perustein: Hakija on esittänyt tutkimuslupahakemuksen ja opinnäytetyösuunnitelman. Aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelutyytyväisyys on aikuissosiaalityön kehittämisen kannalta ensiarvoista. Valtakunnallisesti korostetaan sosiaali- ja terveyspalveluissa kokemusasiantuntijuutta ja tällä opinnäytetyöllä saadaan palvelun käyttäjän ääni kuuluviin. Opinnäytetyön valmistuttua opiskelija on velvollinen toimittamaan yhden kappaleen Keravan kaupungille.

**Päätös**

Päätän myöntää tutkimusluvan Emma Kojolle tutkimuslupahakemuksessa kerrotun mukaisesti toteutettavaan tutkimukseen. Tutkimuksen laadintaa varten saatujen tietojen osalta on noudatettava sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä todettuja salassapitosääntöjä ja asiasta muutoin annettuja ohjeita.

Opiskelijan tulee luovuttaa yksi kappale opinnäytetyöstä Keravan sosiaali- ja terveysvirastolle.

**Päätöksen allekirjoitus**



Tua Evokari  
Sosiaali- ja terveysjohtaja



KERAVAN KAUPUNKI  
Sosiaali- ja terveystoimistoPÄÄTÖSPÖYTÄKIRJA  
29.3.2012

§ 6/2012

Sosiaali- ja terveystoimiston johtaja

 Pysyvästi säilytettävä  
 Määräajan säilytettäväSivu  
2(2)

Pöytäkirja nähtävillä Sosiaali- ja terveystoimisto, 15.04.2012

Tiedoksi Asianosainen: Emma Kojo  
Tiedoksi: sosiaali- ja terveystoimikunta, sosiaalijohtaja, johtava  
sosiaalityöntekijäTiedoksianto  
asianosaiselleTämä päätös on  
 lähetetty tiedoksi kirjeellä luovutettu asianosaiselle

Päiväys 2,4 2012

Tiedoksiantaja

Aina Peuhon, kalle.silt.

Asianosaisen allekirjoitus

Aina Peuhon

Oikaisuvaatimus-  
ohjeet

Tästä päätöksestä ei saa tehdä oikaisuvaatimusta (Kuntalaki 91 § (-))

Oikaisuvaatimusviranomainen  
Sosiaali- ja terveystoimikunta  
PL 7  
04201 Kerava  
käyntiosoite: Metsolantie 2  
sähköpostiosoite: soster@kerava.fi  
fax: 09-29493010

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Tiedoksisaantipäivää ei oteta huomioon määräaika laskettaessa. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua pöytäkirjaotteiden lähettämisestä tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on tekijän allekirjoitettava. Oikaisuvaatimusasiakirjat on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä viraston aukioloajan päättymiseen mennessä.